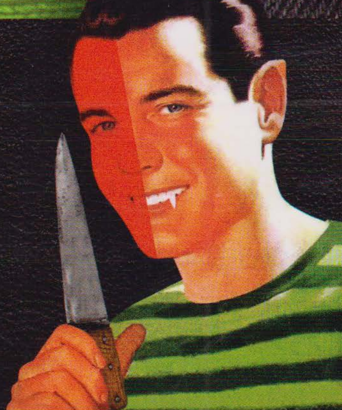
7 شخصيات

تسمم حياتكم



أندرو فولر



Finch Publishing

أندرو فولر

7 شخصيات تسمِّم حياتك



ترجمة

عبير منذر

آمال الأتات



FINCH PUBLISHING

ISBN 978-9953-15-539-5

العنوان الأصلي لهذا الكتاب باللغة الإنكليزية

Tricky People



شركة دار الفراشة للطباعة والنشر والتوزيع ش.م.م.
طريق المطار - سنتر زعرور - ص.ب: 11/8254
هاتف/فاكس: 453115 - 1 - 961 00 - بيروت - لبنان
00 961 - 1 - 450950
Email: info@darelfarasha.com
http: www.darelfarasha.com

المحتويات

المقدمة 5

الدليل إلى معرفة الأشخاص الصعبي المراس 17

1 التعرف إلى كيفية التعامل مع الأشخاص الصعبين 18

2 الغدّارون الذين يطعنون في الظهر 39

3 اللوّامون وكثير والشكوى 64

4 المتنمّرون والاستبداديون 84

5 المسيطرون 109

6 المتعالون والمعتدّون بأنفسهم 138

7 المراوغون 162

8 المنافسون 187

9 الفاشلون في التواصل 211

العون للجميع ـ بما في ذلك الأشخاص الذين يصعب التعامل معهم 233

10 إذا كان الشخص الصعب في حياتك هو أنت 234

11 السياسات المتّبعة في العمل ـ دليل يساعد على الاستمرار 240

12 فهم أنماط العلاقة 252

13 كيف تجعل الشخص الصعب أفضل معلم لك 279

المقدمة

” الجحيم هم الناس “

جون بول سارتر

لا أحسبك ترغب في الجلوس محتسياً الشاي مع عدد من مشاهير التاريخ كجنكيز خان أو أتيلا الهوني أو حتى جان دارك، لكن لو كنت في معركة ما لوددت لو أنهم إلى صفك يساندونك.

الناس الصعبو المراس هم أشبه بأصابع ديناميت تفجِّر كل ما يدور حولها. إنهم مثيرون، مذهلون، أقوياء، وألم حقيقي في الخاصرة أو شوكة في العين. ومع ذلك يجعلون الأشياء تتحقق ويجعلون الناس يتكلمون. عندما يقوم شخص صعب المراس بشيء ما فهذا الشيء يُنجز حقاً. تعلّم كيف تسخِّر مهاراتهم وأهواءهم وعندئذ سيصبح لديك سلاح سري يجعل طائرة الشبح تبدو في الدرجة الثانية من حيث القوة.

إذا كان في حياتك شخص أو أكثر من شخص صعب المراس فهذا الكتاب لك حقاً. لعلك تحاول العيش معهم أو العمل لحسابهم أو إدارتهم، أو لعلك تحاول أن تكون جزءاً من العائلة معهم أو لعلك فقط تحاول التعايش معهم بطريقة

شبه متجانسة لئلا يشعلوا الحرب العالمية التالية. مهما كان ما تحاول القيام به معهم فاعلم أن هذا الكتاب سيساعدك أولاً على تحديد شخصيتهم و سيزودك ثانياً ببعض الطرق و الاستراتيجيات التي ستساعدك على البقاء عاقلاً في الوقت الذي تكون فيه معهم. وفي بعض الأحيان سيساعدك هذا الكتاب على تسخير طاقاتهم لمصلحتك.

الأشخاص الصعبو المراس هم جماهير طائشة همجية، قد ينطبق عليهم أحياناً شعار:

أناس

يجب

تجنبهم

لقد تعلمنا أنهم أناس يصعب تجنبهم. ولكن حولنا الكثير، الكثير منهم.

سواء أكانوا فرداً من أفراد العائلة أو أصدقاء أو زملاء عمل فالمشاكل التي سينزلونها بك ستتركك مقيداً إن لم تكن حذراً، حذراً وحذراً جداً. فقد يجعلونك تهيم على وجهك ليلاً فيما هم نيام نوماً هانئاً خالياً من أي شعور بالذنب، وقد يشحنونك بالغضب ويسممون حياتك، وقد ينتهي بك الأمر بأن تصرّ على أسنانك غيظا.

لقد صمم هذا الكتاب ليساعدك على تخطي تعقيدات

مكرهم وتجنب دسائسهم والنهوض من مرتع تلميحاتهم وغمزاتهم ولمزاتهم. ولكن شمّر عن ساعديك فخصومك هم حقاً منافسون خطرون. إذ هم معتادون على عالم من الخداع والتآمر والعدائية والافتراء، وهم إلى ذلك أبرع منك بكثير في النزاع على الأمور التافهة.

لا يؤدي معظم هؤلاء دورهم كجزء من الفريق.

في هذا الكتاب ستتعلم كيف:

- **تقارن ما بين المنافع والمساوئ وتقرر ما إذا كان عليك القيام بعمل ما أم عدم القيام به**
- **تلقي نظرة على عاداتك وأساليب تعاطيك المتكررة مع الأشخاص الصعبي المراس**
- **تفهم بعمق أو تعي تصرفاتك**
- **تبحث عن النتائج**
- **تبحث وتسعى إلى إيجاد أفضل طريقة للتعامل معهم**
- **تطبق أو تنفّذ استراتيجيات التغيير**
- **تكتسب مهارات تغيير وجهات النظر**
- **تتزود أو تتعلم طرقاً للتعامل مع الصعبي المراس**
- **تقلل من تأثيراتهم السامة**
- **تتعلم دروساً للمستقبل**

في أحد كتبي السابقة «ولدي صعب ماذا أفعل» الصادر

عن دار الفراشة كتبت عن الطريقة التي نعلِّم ونربي بها الأولاد الصعبي المراس الذين هم الأولاد العنيدون، المزاجيون، الجريئون. مع الوقت سيصبح هؤلاء الأولاد راشدين وستتجذر تصرفاتهم فيهم بسبب عدم حدوث أي تغيير في سلوكهم. وهذا يعني أنك بحاجة إلى مهارات أعلى للتعامل معهم.

سنبحث في كيفية تطوير هذه المهارات في الأطر العملية و العائلية والاجتماعية والعاطفية.

إطار العمل

غالباً ما يذكر الناس أن أكثر ما يسبب لهم الضغط النفسي في العمل ليس ضغط الوقت أو المهمات المطلوبة منهم بل الناس الذين يعملون معهم. فالطرائق اللئيمة التي يتعامل بها بعض زملاء العمل مع رفاقهم قد تسبب المرض والعلل لهم. وليس زملاء العمل فقط من يمتلك هذه القوة إذ تجد في بعض أماكن العمل ثقافات سامة.

تمتلك المؤسسات عدوانية تجاه الناس العاملين فيها، فهي تمسك بهم بإحكام وتلتصق فيهم التصاقاً. ولعل أغرب أوجه المؤسسات هي تصرفاتها التي تناقض تماماً النوايا التي تعلنها. وهذا ما يعرف بـ«الجانب المظلم أو الظل» وهو غالباً ما يظهر على شكل معاملة رديئة للعاملين. إنه الجانب المظلم للنوايا الطيبة. والواقع أن «أفضل» المؤسسات هي التي تمتلك «أقتم الجوانب المظلمة».

فكرة «الجانب المظلم أو الظل» في المؤسسات تجعلنا

نفهم السبب الذي يجعل العاملين في المستشفيات يتشاجرون بمرارة مع بعضهم بعضاً مع العلم أنهم يقدمون مستوى رائعاً من العناية بمرضاهم. إن هذا يساعدنا أن نفهم ما الذي يجعل العاملين في مراكز الصحة العقلية ومراكز الخدمات الاجتماعية مجانين بعض الشيء وما الذي يجعل أصحاب المصارف مبذرين أو مقامرين وما الذي يجعل الأساتذة متنمرين يقللون من شأن الآخرين، وما الذي يجعل المؤسسات الدينية أمكنة تفتقر كل الافتقار إلى الإنسانية تجاه العاملين فيها مع العلم أنها تقوم بأعمال روحانية رائعة في المجتمع.

يبدو أنه كلما كانت النوايا أفضل في المؤسسات، زاد احتمال أن تتم معاملة العاملين بشكل أسوأ في الأزمات. الأمر أشبه بالشجرة. كلما كانت أكبر حجماً وأكثر تنعماً بدفء الشمس، كبُر ظلها. وهذا يعني أن الأشخاص الصعبين يسيطرون سيطرة شنيعة في هذه الأماكن.

الإطار العائلي

إن الحياة العائلية أرض خصبة للأشخاص الصعبي المراس. في العائلات قوانين ومواضيع لا يمكن مناقشتها أو المساس بها ولدى العائلات أيضاً عادات روتينية فهم يقومون بالشيء نفسه بالطريقة ذاتها مراراً وتكراراً.

عندما يكون الشخص الصعب فرداً من أفراد العائلة نجد أن لديه قوة علينا. والنتيجة أن يعمل هذا الفرد سواء أكان رجلاً أم امرأة على الحطّ من قيمة ما ننجزه من أشياء

والتعامل مع هواياتنا وما نولع به على أنه شيء غير هام، هذا عدا التقليل من شأن أي تغييرات ايجابية قمنا بها. لهذا السبب تجد أن الاجتماع العائلي أمر صعب على عدد كبير من الناس.

أخبرتني مرة إحدى الأمهات عن تجربتها:

«سافرت عبر البحار مدة ثلاثة أشهر حاملة أمتعتي على ظهري. لقد اكتسبت سمرة. وفي هذا الوقت واجهت مخاوفي ونضجت بشكل كبير، فللمرة الأولى في حياتي انظر إلى نفسي في المرآة و أُعجب بالشخص الذي تنعكس صورته فيها. كنت متوهجة. ولكن عندما عدت إلى عائلتي. أتعرف ما هو أول شيء فعلوه؟ نظروا إلي وّ قالوا: «لم تتغيري البتة»».

غالباً ما يتعلم الأشخاص الصعبو المراس قوانين العائلة وعاداتها بذكاء ويستخدمونها لأغراضهم الخاصة.

الإطار العاطفي

في المجال العاطفي غالباً ما يكون الصعبو المراس أذكياء جداً إذ يعرفون بالتحديد ما يريدون ويعرفون كيف يحصلون عليه. قد تراهم يرفعون الشخص الآخر إلى أعلى عليين وكأنه شخص كامل الصفات وفي اللحظة الثانية ينزلونه إلى أسفل سافلين. إذا كنت شخصاً تريد فعلاً من الآخرين أن يحبوك فالذي يحدث أنك ستصبح كالعجينة بين يديهم.

يحتمل أن ينشأ حب كبير بينك وبين الشخص الصعب ولكن ذلك يحدث فقط مع الشخص الذي يعرف ما يريد ويواصل بعزم وعناد من أجل الحصول عليه.

الإطار الاجتماعي

تشبه مصادقة الأشخاص الصعبي المراس لعبة الأفعوانية التي نراها في مدينة الملاهي أي فيها طلعات حادة ونزلات خطرة. إذ تجد لدى الأصدقاء الصعبي المراس أفكاراً عن الطرائق التي تحسِّن خياتك. بعضهم يصر على أنك ستتبناها وبعضهم سيعلِّمك كيف تكون كريماً من خلال قيامك بإعارة الآخرين مقتنياتك وعدم استرجاعها أبداً، وبعضهم الآخر يعلمك كيف تكون لطيفاً عندما تجابه نجاحات الآخرين. إن مصادقة الشخص الصعب المراس تتطلب ثقة بالنفس ولحظات تستجمع فيها قواك. قد يكون الشخص الصعب مُغيظاً ولكنه أيضاً قد يكون جيداً لك.

قد يعلمنا الشخص الصعب أشياء كثيرة عن الطريقة التي على الحياة أن تمشي بها وما علينا القيام به عندما لا تمشي الحياة بتلك الطريقة. مثلاً هناك اعتقاد بأنك إذا عشت بشكل جيد وكنت لطيفاً مع الآخرين ومؤدباً ولبقاً، فستنزل عليك الخيرات وتحل بك النعم. ففي المسيحية مثلاً تجد هذا الرأي في أفكار مثل: «إذا ضربك أحدهم على خدك الأيسر فأدر له خدك الأيمن» و«الحليم هو من يرث الأرض» وفي الهندوسية هناك «الكارما» وفي الإسلام هناك «القسمة» (مفهوم «أحبّ

لغيرك ما تحبه لنفسك واكره له ما تكره لها») وفي اليهودية تجد فكرة أحب جارك كما تحب نفسك.

مما لا شك فيه أن من الجيد أن يكون الإنسان لطيفاً، ودوداً، ولكن اعلم أن بعض الناس لن يتأثروا باللطافة.

الواقع أن معاملة الآخرين بلطف هي طريقة عظيمة لتحيا هذه الحياة ولكن كل ديانات العالم لم تتآمر عليك لكي تكون دائماً الضحية فالأشخاص الصعبو المراس سيعاملونك وكأنك ممسحة أرجل لهم إذا ما سمحت لهم بذلك.

يمكنك واقعاً أن تتعامل مع الآخرين بدون أن تكون مسيطراً، مهيمناً. إنما عندما يتعلق الأمر بالأشخاص الصعبي المراس، سيتمنى معظمنا أن يحلوا عن ظهورنا ويذهبوا بعيداً ليزعجوا شخصاً آخر. ولكنهم للأسف لن يفعلوا بل ستراهم يرجعون إلينا أقوى وأشد عزماً.

قد يفعل الناس أي شيء عدا فك عرى العلاقة التي توقعهم في المصاعب. عندما يكون الشخص الآخر شخصاً صعباً رائعاً، تجدنا نتوجه إلى الهاوية بدل التوجه إلى مواجهة المشكلة بشكل مباشر.

من الطرائق غير المجدية التي يلجأ إليها بعض الناس عند التعامل مع الشخص الصعب، هناك التشاجر أو الفرار أو «التجمد والغليان».

التشاجر

إن مواجهة الشخص الصعب وإخراج جميع أسلحتك لمحاربته طريقة نادراً ما تنجح. أولاً لأنه معتاد أكثر منك على التشاجر والتقاتل وثانياً لأن هذا قلما يحدث عندما تخطط له بل يحدث غالباً عندما يكون رأسك مقفلاً من الشخص الصعب ومن تصرفاته. الحقيقة أن التصرف الارتجالي ورد الفعل الفوري مع الشخص الصعب فكرة غير جيدة أبداً. فالذي يحدث أنك ستصبح شخصاً احمق، غريب الأطوار وهو سيتهمك بالمبالغة في ردة فعلك والهستيريا والعجز عن ضبط انفعالاتك.

الدرس الأول الذي ستتلقاه من الأشخاص الصعبي المراس هو تعليمك أن حل مشاكل العلاقات الكبرى يتطلب عناية كبيرة وتخطيطاً هادئاً مدروساً.

الفرار

الدرس الثاني الذي سيعلمك إياه الأشخاص الصعبو المراس هو أن بإمكانك الهرب ولكن ليس بإمكانك الاختباء، فالعالم مليء بالصعبي المراس. إنهم خصومك وإن لم تستفد منهم وتتعلم منهم دروساً مفيدة، ستهرب مراراً وتكراراً من ذات المشاكل أو من نفس النماذج البشرية.

بإمكان الأشخاص الصعبي المراس أن يساعدوك على أن تلعب لعبة الحياة بشكل أفضل، ولكن تجنبهم يقوي فقط

المشكلة. بعضهم قد يكون ألدّ أعداءك وبعضهم قد يكون أفضل معلميك. الواقع أن تجنب الأشخاص الصعبي المراس يزيدك هشاشة وضعفاً.

التجمّد والغليان

الغليان من شدة الغيظ والغضب والتجمد وعدم الإتيان بشيء هما من أكثر ردود الفعل شيوعاً. وهما أيضاً أكثر ردود الفعل تسبباً بالأذى. إن ذلك أشبه بردة فعل الأرنب المذعور عندما تعمي عينيه أضواء السيارة الأمامية. ففي هذه الحالة لن تحرك ساكناً بل ستتقبل السم الذي يسممك به الشخص الصعب وبعد ذلك ستحمله معك فتفقد القدرة على النوم.

بل الأسوأ من ذلك قد يحدث إذ قد تبدأ ببث بعض السمية على من تحبّ. فقد تبدأ بالتذمر والشكوى من الشخص الصعب أمام أشخاص لا حول ولا قوة لهم في تغيير سلوك الشخص الصعب. ولكن هذا الكتاب أعدّ حتى لا تقوم بهذا النوع من التصرفات.

ما الذي ألهمني كتابة هذا الكتاب؟

منذ ربع قرن و أنا أجالس في الجلسات العلاجية أشخاصاً مغتاظين شديدي الاضطراب بسبب الأشخاص الصعبي المراس في حياتهم. والواقع أنني كنت مستشاراً نفسياً لآلاف المجموعات ومراكز العمل حيث الأشخاص الصعبو المراس يسيطرون وينزلون البلاء بزملائهم الحسني النية. ولقد

غرست في هذا الكتاب الدروس التي تعلمتها من عملي.

آلاف الأشخاص الذين عملت على معالجتهم كانوا أشخاصاً أذكياء، ودودين، لطيفين، حاولوا جاهدين التكيف والتأقلم من أجل تجنب الصعبي المراس ولكن لسوء الحظ لا التأقلم ولا التكيف نفعهم.

إن معرفة كيفية التعامل مع الصعبي المراس مهارة هامة. بعض الصعبين يجمعون سلوكهم الشائن الذي لا يطاق مع قدرتهم على أن يكونوا مسلين،ساحرين، فاتنين. وبعضهم قد يكونون حسني النية رغم طريقتهم الخادعة المضللة.

أنا غير متأكد من السبب الذي جعلني أقرر تحويل اكتشافاتي إلى كتاب. لعل السبب هم أفراد الطاقم الجراحي الذين أخذوا يرمون المباضع على بعضهم بعضاً عندما لم تجر العملية الجراحية كما يجب، أو ربما السبب ذاك الفريق الذي أخذ أفراده يتبادلون الإهانات رغم أنهم لم يتقابلوا وجهاً لوجه أو ربما السبب هي تلك الفرقة الغنائية التي لم يستطع أفرادها الغناء بصوت واحد بل كان كل يغني على ليلاه.

ولكني أشكر جميع صعبي المراس الذين التقيتهم في حياتي لأنهم علموني كيف أكتب هذا الكتاب كما أشكر جميع الذي اكتشفوا أنني شخص صعب المراس. وأرجو تقبُل اعتذاراتي ا

إهانات لا يمكن نسيانها

يا بني اركب دائماً الحصان الذي يدعى المصلحة الشخصية لأنه الوحيد الذي سيحاول الفوز

جاك لانغ

أشكرك على إرسالك إليّ نسخة من كتابك الذي لن أهدر أي وقت في قراءته

موزر هاداس

الجزء الأول

الدليل إلى معرفة الأشخاص الصعبي المراس

" الرجل الذي يسعى لأن يكون صالحاً، طيباً، خيّراً طوال الوقت، سيأتي عليه اليوم الذي سيتحطّم فيه بين العدد الهائل للأشخاص غير الصالحين "

نيكولو ماكيافلي

1

التعرف إلى كيفية التعامل مع الأشخاص الصعبين

أهلاً بكم في عالم الأشخاص الصعبين!

إن أول شيء نحتاج إلى معرفته حتى نبدأ بالتعامل مع الصعبي المراس هو أن نتعرف إلى الطريقة التي نتعامل ونتصرف فيها عادة مع الصعبي المراس.

«كلما لاح في الأفق نزاع أهرع إلى الماء حتى أشرب. إذ تصطك قدمي ويجفّ فمي و لا أقوى على التفكير ولا تجدني إلا راغباً في الخروج من هناك بأسرع وقت ممكن».

«حسناً، إذا كان علينا أن نتشاجر فلننه الشجار في الخارج. فليس لدي وقت أقضيه في القلق بسبب الأشخاص الصعبي المراس. لديّ حياة أحياها».

«لا يعرفني الناس جيداً ولا يفهمونني. فهم يرونني شخصاً أحمق، غبياً، غير هام. وهذا ما يجعلهم لا

يقدرونني. الواقع أني أعود إلى البيت وأبدأ بصمت بوضع الخطط وتدبير جميع أنواع أشكال الانتقام».

«أنا شخص قلق. إذا ما استشطت غضباً بسبب شخص ما، أقضي اليوم بأكمله وأنا أنتقده وتأخذ الفكرة في رأسي تدور وتدور. وأنام طاحناً أسناني غضباً»

هل بدا لك شيء في هذه التعليقات مألوفاً؟ الحقيقة أن لدى كل واحد منا طريقته في التعامل مع الأشخاص الصعبي المراس. بعضنا يحاول الهجوم مثل ثور عقصته نحلة وآخرون يحاولون أن يدافعوا عن أنفسهم كمن يدافع أمام القضاة في المحكمة العليا وبعضنا الآخر يدقق بأدق التفاصيل وبعضنا يلوم نفسه ويحاول استرضاءالشخص الآخراجتناباً لشره.

الجداول التي سأعرضها في الصفحات التالية ستساعدك أن تحسب نقاط قوتك أو ضعفك في أسلوب تعاملك مع الشخص الصعب.

حاول أن تحوّق إجابة واحدة للإجابة عن كل جملة. فكر في أي من هذه الاختيارات الأربعة تنطبق عليك.

أ	ب	ج	د
1 ـ أنا أنجح أكثر في:			
اتخاذ القرارت الواقعية	الوصول الى الاستنتاجات الدقيقة	كشف العلاقات المخبّأة	فهم مشاعر الآخرين
2 ـ أكون أسعد حالاً عندما تكون البيئة المحيطة بي:			
ناشطة، مليئة بالمشاغل	آمنة وسالمة	ملؤها الود	محددة المهمات
3 ـ أتعلم بشكل أفضل من خلال:			
التجربة وتعدد المهمات	الإصغاء والمشاركة	الاكتشاف	التفكير
4 ـ يعرّف عني معظم الناس بأنني شخص:			
منتج	خلّاق	متجاوب	منطقي
5 ـ إحدى نقاط قوتي أنني شخص:			
يخطط	يتحمس كثيراً	عملي	يصغي للآخرين
6 ـ عندما أتعلَم شيئاً جديداً أستمتع:			
باكتشاف الاحتمالات المخبّأة	بتنظيم الأفكار	بإقامة علاقات شخصية	بالوصول إلى النتائج

أ	ب	ج	د
7 ـ أسعى جاهداً إلى:			
الاتفاق والانسجام	الدقة	الكفاءة	المغامرة
8 ـ أنا بشكل عام:			
عطوف، أهتم بالآخرين	حريص على الدقة	أتخذ القرارات	عندي حدس
9 ـ أنا شخص:			
متهوّر جداً	حسّاس جداً	عملي جداً	كثير الانتقاد
10 ـ أنا بشكل عام:			
متعاون	منظم	مستقيم	حر، مستقل الرأي
11 ـ عندما لا أعرف الإجابة عن سؤال:			
أكمل المهمة رغم أني لم أعرف الإجابة	أطرح المزيد من الأسئلة عن المهمة	أحاول أن أتأكد أو أسأل الآخرين	أنتقل إلى شيء آخر وأنسى أمر هذه المهمة
12 ـ أشعر براحة كبيرة إذا كنت مع الأشخاص:			
المشجعين	المبدعين	الخلّاقين	العقلانيين
13 ـ لا أشعر بالراحة مع الأشخاص:			
غير المرنين	غير المنظمين	المترددين	العدوانيين

أ	ب	ج	د
14 ـ أنا بشكل عام:			
مُجِدّ	اجتماعي	واقعي	مبدع
15 ـ إذا خُيِّرت بين عدة أشياء، أحب أن:			
أجعل العالم مكاناً أسعد حالاً مما هو عليه	أتعلم أشياء جديدة	أحل مشاكل عملية	أبتكر طرائق جديدة للقيام بالأشياء

الاتجاهات التي سنوردها الآن تساوي إجاباتك. حتى تعرف كيف تتعامل مع الأشخاص الصعبين، قم بعدّ كل اتجاه (شرق، غرب، شمال، جنوب).

1	أ ـ شمال	ب ـ غرب	ج ـ شرق	د ـ جنوب
2	أ ـ شرق	ب ـ غرب	ج ـ جنوب	د ـ شمال
3	أ ـ شرق	ب ـ جنوب	ج ـ شمال	د ـ غرب
4	أ ـ شمال	ب ـ شرق	ج ـ جنوب	د ـ غرب
5	أ ـ غرب	ب ـ شرق	ج ـ شمال	د ـ جنوب
6	أ ـ شرق	ب ـ غرب	ج ـ جنوب	د ـ شمال
7	أ ـ جنوب	ب ـ غرب	ج ـ شمال	د ـ شرق
8	أ ـ جنوب	ب ـ غرب	ج ـ شمال	د ـ شرق
9	أ ـ شرق	ب ـ جنوب	ج ـ شمال	د ـ غرب
10	أ ـ جنوب	ب ـ غرب	ج ـ شمال	د ـ شرق

11	أ ـ شمال	ب ـ غرب	ج ـ جنوب	د ـ شرق
12	أ ـ جنوب	ب ـ شرق	ج ـ شمال	د ـ غرب
13	أ ـ شرق	ب ـ غرب	ج ـ شمال	د ـ جنوب
14	أ ـ غرب	ب ـ جنوب	ج ـ شمال	د ـ شرق
15	أ ـ جنوب	ب ـ غرب	ج ـ شمال	د ـ شرق

الاتجاه الذي أحرزت فيه أعلى عدد يشير إلى أسلوبك في التعامل مع الصعبي المراس. في الجداول اللاحقة ستجد شروحات عن الأساليب الأربعة المختلفة.

إذا أحرزت أعلى عدد في اتجاه «الشمال»

هنيئاً لك! أنت محارب. مستعد للقتال.... تشعر عن لا وعي منك أنك ستكون عرضة للهجوم إذا لم تتنافس مع الشخص الصعب.

نقاط القوة	نقاط الضعف	العمل على أو الانتباه إلى
عملي. تعتمد طرائق عملية لمعالجة المشاكل. تقوم بالأمر دون تردد. لا تعتمد على نصائح الآخرين	لا تأخذ وقتك في التفكير. لا تجلس تتكلم فقط. لا تطلب دعم الآخرين	المطلوب منك تحضير خططك. اسأل الآخرين عن نصائحهم فهذا يجلب لك الحلفاء

تتخذ القرارات	مندفع	عليك أن تكون تواقاً للتوصل إلى حل المشكلة
تكتب لوائح وتعيّن عليها الأشياء التي تم إنجازها. وتحقق أشياء كثيرة	قد يشعر الناس أنك شخص عجول مندفع	امنح الآخرين المزيد من الوقت للحديث عن المشكلة وفكر في الأشياء التي تقوم بها
تبحث عن النتيجة بأسرع ما يمكن	يمكنك أن تجد حلولاً «محدودة وتقليدية» للمشاكل	اسأل الأشخاص الخلاقين ما الذي قد يفعلونه
حالما يتم حل المشكلة تبدأ القيام بشيء جديد	قد تفشل في التفكير بتعقيدات المشكلة البعيدة المدى	تدرب على الرجوع إلى الناس وتحقق من أن المشكلة أو المسألة قد انحلّت فعلياً وعندئذ سيكونون سعداء بالانتقال إلى شيء جديد.
حسن النية	قد لا يرى الناس حسن النية هذه وقد يشعرون بأنك تعاملهم بشيء من الاستعلاء	اسأل الناس كيف يمكن العمل معهم لتصل إلى النتائج التي يحبونها

تسعى للحصول على النتيجة	لا تتنبأ بما قد يحدث من نتائج غير متعمدة	اصغ

إذا أحرزت أعلى عدد في اتجاه الشرق

هنيئاً لك! أنت شخص خياليّ، حيوي مبدع تملك أفكاراً جديدة لامعة. أنت تعتقد بشكل لا واعٍ أنك مختلف عن الناس وأن القواعد لا تنطبق عليك.

نقاط القوة	نقاط الضعف	العمل على أو الانتباه إلى
تبتكر الأفكار بسرعة وتقع في حبها	لا تفكر ملياً في التفاصيل أو تأثير قرارك على المتورطين	عليك أن تدرك أن الحذر الذي يشعر به الآخرون ليس دائماً فرصة لترويج أفكارك. قد يكون هناك وقت عليك فيه الإصغاء الى قلقهم
انفعالي شديد الحماس	قد تجرفك أفكارك	تمهل، وتعلّم أن تنظر إلى المشكلة من مختلف جوانبها. تعلم أن تسأل نفسك «ما الذي قد يقوله الشخص الحذر في هذا الأمر؟»

تحب التغيير (أحياناً حباً بالتغيير)	تملّ بسهولة وتشعر بالإحباط الذي لا ينتبه إليه الآخرون بسرعة	اعلم أن الوحيدين الذين يحبون التغيير هم الأطفال وأصحاب الرؤيا
يمكنك أن تتخيل عالماً يكون فيه جميع الناس سعداء	تعتقد أن كل الناس سينسجمون مع الفكرة حالما يفهمونها بوضوح	لا تمض وقتاً طويلاً في إقناع الآخرين إذ قد ينتهي بك الأمر بأن تشعر بأنك تتزلف وتتملق الآخرين. خذ وقتاً للتفكير قبل الإقدام على مناقشة اي شيء مع الشخص الصعب المراس. أعط الآخرين وقتاً.

إذا أحرزت أعلى عدد نقاط في «الجنوب»

هنيئاً لك! أنت شخص «مسالم»، شخص دافئ ودود يراه الناس شخصاً يصغي جيداً للآخرين. أنت تعتقد بشكل لا واعٍ أنك عرضة للأذى من الآخرين وأن عليك تجنبهم

نقاط القوة	نقاط الضعف	العمل على أو الانتباه إلى
أنت تقلل إلى أقصى حد من النزاع وتزيد إلى أقصى حد من الإجماع	يمكنك أن تتجنب النزاع إلى حد كبير. قد تشعر بالتعاسة عندما لا يوافقك الآخرون الرأي. لطيف، وحلو المعشر أكثر مما ينبغي	تجنب النزاع يعني عادة انك تأخذه معك إلى المنزل وتقلق. اعلم أن الناس قد «يوافقون أو لا يوافقون». إذا قلت نعم فيما يكون قصدك لا، قد يجعلك هذا تشعر على المدى البعيد بالمرارة.
تقدر على رؤية الأمور من وجهة نظر الآخرين	إذا تعددت الآراء قد تشعر بأنك مشلول وقلق	لا تحل المشكلة من خلال التضحية بنفسك. خصّص أوقاتاً للتفكير ومن ثمّ انطلق. لا تجترّ الفكرة
تبحث عن حلول توافق الجميع	قد تطيل عن غير عمد النزاعات وتستمر مدة طويلة جداً. قد تكون جباناً أكثر مما ينبغي.	أحياناً قد يكون القرار السريع الذي لم يكن أحد سعيداً به، صحياً أكثر من القرار البطيء الذي ما يزال الجميع غير سعيدين به.

تتحمّل المسؤولية	تلوم نفسك إذا وقع الصراع وقد تتحمل الصعبي المراس السامِّين مدة طويلة جداً	لا فضيلة تحرزها من لوم نفسك. ضع طاقاتك في حل المشكلة
مطّلع، تعرف دائما ما يشاع من قال وقيل	تهدر وقتك على الإصغاء إلى الاخرين	في كل لحظة تقضيها في سماع ما يريده الآخرون، اقض بعض الوقت في التفكير في ما تريده أنت.

إذا أحرزت أعلى عدد في اتجاه «الغرب»

هنيئاً لك! أنت شخص «حكيم»، مفكر، تبحث عن الأفكار وتدقق كثيراً قبل أن تصل إلى الحل. أنت تعتقد بشكل لا واعٍ أن عليك أن تكون مسيطراً على نفسك كما ترى أنك عندما تَمتلك المعلومات الكافية ستعرف كيف تضبط أي وضع.

نقاط القوة	نقاط الضعف	العمل على أو الانتباه من
تفكر في مجموعة واسعة من الاحتمالات	قد تقضي فترات طويلة في إعداد الخطط للتعامل مع الصعبي المراس	حذار أن تسبقك الأحداث، وانت تخطط، مخلفة إياك وراءها
تسعى إلى الاطلاع والتفكير جيداً قبل أن تتخذ موقفاً	قد يراك الآخرون مملاً بطيئاً	لا تسمح للتحليل بأن يشلّك. خطِّط ولكن حدِّد وقتاً للتنفيذ
تعلم أن التوصل إلى اتخاذ القرار بأهمية النتيجة	كثرة تمحيصك عن التفاصيل قد تعميك عن قوتك وإبداعك	استعد لتشارك الآخرين أفكارك. فغالباً ما تكون مدروسة أكثر من أفكار الآخرين
تريد أن تحل الصراع بالمنطق	قد تتجاهل طبيعة الصراع العاطفية	لا تنبذ الأشخاص الانفعاليين جداً. أصغ إليهم وأجِّل طرح حلولك إلى وقت لاحق.
أنت تستوعب قدراً كبيراً جداً من المعلومات.	التردد	استعمل المعلومات ولكن اجمع فقط ما يكفي منها لتوجيه عملك. كن جريئاً.

هناك خبايا عن نفسك لا تعرفها

إضافة إلى معرفة نقاط قوتك وضعفك في التعامل مع الصعبي المراس، عليك أن تفهم أيضاً كيف تعمل أنت والآخر أو بالأحرى كيف تحدث الأمور معك ومع الآخر.

هناك خبايا في نفسك لا تعرفها. الواقع أن طريقة «نافذة جوهري» Johari window المعتمدة في العلاج النفسي الإدراكي تزودك بوسيلة لتفهم كيف تحدث العلاقات المخادعة. وهذا النموذج الذي ستراه يشير إلى أننا جميعنا أشبه بغرفة مؤلفة من أربعة أجزاء.

للغرفة الرباعية الأجزاء أربع نوافذ. اثنتان منها تظهران ما تدركه أنت عن كنه نفسك والاثنتان الأخريان تظهران ما يدركه الآخرون عنك.

غرفة 1 الجانب العلني منك	غرفة 2 الجانب المخبأ منك
غرفة 3 الجانب المظلم منك	غرفة 4 الجانب اللاوعي/ الأعلام

الغرفة 1 هي الجزء المكشوف منك. لهذه الغرفة نوافذ تظهر ما تدركه عن نفسك ونوافذ تظهر ما يدركه الآخرون عنك. إنها جزء منك يمكن أن يراه الآخرون. إنها أوجه من ذاتك قد تجعلك تقول: «أنا من هذا النوع من الناس» وقد يوافقك الآخرون على رأيك هذا: «نعم هي أو هو من ذاك النوع من الناس»

الغرفة 2 هي الجزء المخبّأ منك، وهي تحتوي على أوجه من نفسك لست جاهزاً لتشارك بها أحداً أو تبوح بها لأحد. قد تكون معلومات سرية، وقد تكون أشياء تحتشم عن كشفها. إنه الجانب الذي لا يراه إلا قلة قليلة من الناس.

الغرفة 3 هي الغرفة التي تحتوي على معلومات عن نفسك لا تعيها ولا تدركها أصلاً ولكن الآخرين يرونها. هذا مخيف، أليس كذلك؟ هناك أشياء عن نفسك يعرفها الآخرون أكثر منك. هذا الجزء هو «الجانب المظلم من ذاتك»

الغرفة 4 هي جزء منك لا أحد يتوصل إلى رؤيته بشكل مباشر. لا أنت تراه ولا أحد آخر من الناس يراه ويدركه أيضاً. إنه عقلك الباطني، المستودع المحتوي على كمية ضخمة من المعلومات التي نستعيدها فقط خلال الأحلام.

لعل إحدى منافع التعرف الى الأشخاص الصعبي المراس هي أنهم يركزون الاضواء على أجزاء منك لا تعرف أنها موجودة. بعضها جيد وبعضها سيء.

يخطئ معظم الناس عندما يعتقدون أنهم الوحيدون الذين

يقدرون على رؤية الشيء الذي يخفونه عن الآخرين. إن فكرة أن أفكارنا ترشح أو تتسرب إلى الآخرين قد تفاجئ معظمنا ولكن ما يتسرب من أفكارنا يكشف خبايانا للأشخاص الصعبين.

غالباً ما يكون الأشخاص الصعبو المراس مستقلي الرأي، يعرفون أهدافهم جيداً، و لا يحتمل أن يفكروا أو يعكسوا أفكار الآخرين. عندما تعي وتدرك جيداً الغرفة 3 لدى الأشخاص الصعبين (أي الغرفة التي تحتوي على معلومات تدركها أنت عن الشخص ولا يدركها هو نفسه)، يصبح لديك قوة هائلة لتغيير الأوضاع. الواقع أن الجانب المظلم من الذات والعقل الباطني أو اللاوعي هما مصدران عظيمان للمعلومات وقوة هائلة لك.

لا تأتي مناورات وألاعيب الصعبي المراس من خلال عقلهم الواعي بل من خلال اللاوعي عندهم. ولدى الأشخاص الصعبي المراس خلل كحالنا نحن جميعنا، ولكن الذي يجعلهم مختلفين هو لجوؤهم إلى التصرفات المخادعة كطريقة للتعويض عن عيوبهم. والنتيجة أنهم يملكون دائماً مجموعة محددة وجامدة من الاستراتيجيات.

الحقيقة أن وعيك بأسلوبك في التعامل مع الأشخاص الصعبين وإدراكك لعيوبهم التي يحاولون إخفاءها والتغلب عليها، يضعك في موقع قوي لتحسين علاقتك بهم.

فلنتعرّف بالصعبي المراس

في الصفحات التالية ستقرأ عن أوصاف الصعبي المراس. إن المجموعة المذهلة للتلاعب والاستغلال الخفيين والتصرفات السيئة التي تبدر عن الصعبي المراس، تتركك في حالة من الضياع. ذلك أن الشخص الصعب الذي تتعامل معه قد تنطبق عليه كل هذه الفئات. ولكن لا تخف من هذه التصرفات التي تحدث بالجملة، إذ قد ينطبق على الشخص الصعب الذي تواجهه فئة أو فئتان. المسألة الأساسية هنا هي مساعدتك على تحديد المجالات الأساسية التي تغيظك وتزعجك ومن ثم مساعدتك على إيجاد الحل للتعامل مع الشخص الصعب.

هذه ورشة أو تدريب مكثف وسريع في تحديد الأشخاص الصعبي المراس الموجودين في عائلتك وأصدقائك ومكان عملك وحياتك العاطفية. أحد أكثر الأغلاط التي يرتكبها الناس في علاقاتهم هو اعتقادهم أن الشخص الآخر شبيه بهم، إذ غالباً ما لا يكون الأمر كذلك. قد يكون الصعبو المراس مميزين حقاً ولكن وعيك بالطرائق التي يعتمدونها يساعدك على التخطيط لمجابهتهم.

نظرة سريعة على من تتعامل معهم

1 ـ ينشر شائعات وأخباراً سيئة عنك

2 ـ يحاول أن يُظهر نفسه بمظهر جيد على حساب الآخرين

3 ـ يشكو دائماً

4 ـ يتصرف دائماً وكأن الغلطة غلطة شخص آخر أو أن الحق على الآخر

5 ـ يحطّ من قدرك ويقلل من قيمتك

6 ـ مقرف وحقير

7 ـ لا يعطي ولا يمرر معلومات هامة

8 ـ يحاول أن تتم الأمور على طريقته، فليس لدى أحد غيره أفكار جيدة بناءة

9 ـ يجعلك تشعر بأنك عديم القيمة والجدوى

10 ـ يطالب دائماً أن يكون أعلى منزلة

11 ـ يصعب أن تستخلص منه جواباً شافياً

12 ـ يعد بالكثير ولا يفي إلا بالقليل

13 ـ يناقش في الأمور التافهة

14 ـ لا يتحمل أن يخسر شيئاً

15 ـ يغضب بدون سبب يثير الغضب

16 ـ يقول أشياء غبية فعلياً

إذا اخترت ما بين 1 ـ 4 فهذا يعني أن بين يديك شخصاً مخادعاً واشياً. اقرأ القسم الذي يتحدث عن الغدّارين وعن اللوّامين والنكدين

إذا اخترت ما بين 5 ـ 9 فهذا يعني أن لديك شخصا مسيطراً. اقرأ القسم الذي يتحدث عن المتنمّرين والمستبدين والضبّاط.

إذا اخترت ما بين 9 ـ 12 فهذا يعني أن لديك شخصاً متكبراً. اقرأ القسم الذي يتحدث عن المتكبرين والمتبجحين وعن المراوغين.

إذا اخترت ما بين 13 ـ 16 فهذا يعني أن في عالمك شخصاً وسواسياً منفّراً. اقرأ القسم الذي يتحدث عن المنافسين وعن الذين لا يقدرون كثيراً على التواصل.

إذا اخترت جميع ما ذكرناه فعليك قراءة الكتاب كله.

تحليل أسس قواك وقواهم

يتوهّم الأشخاص الصعبو المراس أنهم يملكون كل القدرة والقوة وأنك لا تملك شيئاً.

فتّش في هذه اللائحة حتى تقيّم قوتك نسبة إلى قوة الشخص الصعب. التوازن ما بين القوتين يمكن أن يستخدم كدليل لمعرفة ما إذا كان يفترض بك أن تتصرف حالاً، أو أن تأخذ بعض الوقت لجمع المعلومات أو تستسلم وتهرب.

حاول أن تضع لك وله علامة على كل عبارة سنوردها. ولتكن العلامة على عشرة. 1 = عديم الجدوى 10 = مذهل. ثم اجمع العلامات لتحصل على العدد الإجمالي.

المواارد الشخصية

- ☐ القدرة على التغيير أو المرونة
- ☐ القدرة على التعبير عن أفكارك ومشاعرك بوضوح
- ☐ الثقة بالنفس
- ☐ القدرة على التعامل مع الصراع
- ☐ القدرة على رؤية الأشياء بوضوح واتخاذ القرار بهدوء أعصاب
- ☐ القدرة على رؤية الوضع من وجهة نظر الشخص الآخر
- ☐ القدرة على ان تكون حازماً

الموارد الخارجية

- □ السمعة
- □ القدرات التي يصعب أن تجد لها مثيلاً
- □ المركز الذي تشغله أو يشغله
- □ مستوى المعلومات (تملك/يملك الوقائع)
- □ مستوى الدعم من الآخرين الأقوياء

النتائج

إذا أحرزت عدداً عالياً من النقاط، ففكر في العمل بشكل مباشر كالمواجهة والنقاش المباشر. وإذا كانت نقاطك عالية قليلاً ففكر في التريث والتخطيط لتبني أرضية قوية. ابحث عن الحلفاء.

إذا أحرز الشخص الصعب نقاطاً أعلى من نقاطك، فاحذر من قوته. استخدم الطرائق غير المباشرة على الأقل أو توقف عن محاولة تحديه، وابن متاريس لتحمي نفسك من سميته.

ولكن قبل أن تقوم بشيء، خذ بعض الوقت للتفكير في الأسئلة التالية:

- ■ ما الذي قد يقوله أفضل مناصريك عن هذا؟
- ■ ما الذي قد يقوله ألد أعدائك عن هذا؟
- ■ ما الذي قد تقوم به إن لم تأت النتائج بحسب ما تتمناه؟


لدي مشكلة كبيرة معك... أعني
أنني أطلب منك... في الواقع...
قد لا يكون الوقت مناسباً الآن...
ربما يستحسن أن نناقش
المسألة... في وقت لاحق؟

2

الغدّارون الذين يطعنون في الظهر

" إن لم يكن لديك أي شيء جيد
تقوله عن أحد فانضمّ إلي"

أليس روزفلت لونغورث

عندما تستطيع التظاهر بالصدق، تستطيع التظاهر بأي شيء. الغدارون الذين يطعنون في الظهر هم سيدات وسادات الظهور بمظهرالشخص اللطيف أمامك إنما ما إن تدير ظهرك حتى تصبح بالنسبة لهم هدفاً سهلاً. هذه الجماعة من الناس تضمّ المتآمرين، مدبري المكائد، المُرائين، النمّامين، المغتابين، المتملقين، الثرثارين. وذلك أكثر ما قد تحبه ويعجبك عندهم

كيف تكتشف الغدّارين

يحيا الغدّارون الذين يطعنون في الظهر على قواعد عدة:

* القاعدة 1: الظهور بمظهر حسن.
* القاعدة 2: تجنب الظهور بمظهر سيء.
* القاعدة 3: إذا كنت تبدو بمظهر جيد وكان الآخرون يظهرون بمظهر سيء فهذا أفضل.

إنهم يبرزون أنفسهم من خلال التكلم عن عدم كفاءة الآخرين. يكثر الغدر والطعن في الظهر عندما تنفك عرى العلاقات الرومانسية والزيجات. يبدو وكأن لا أحد يقدر أن ينفصل عن الآخر بدون استخدام الطعن في الظهر لتبرير فصل العلاقة.

لائحة تشخيص الغدّارين والخائنين

- متفاخر ومتبجح
- ينسب إلى نفسه المآثر والإنجازات فيما الواقع أنها ليست كذلك
- يدّخر المعلومات
- يسعده أن ينشر أخباراً سلبية عن الآخرين

- يتزلف
- ينشر الإشاعات
- يطالب بالمديح عن أشياء لم يفعلها
- يظهر بأن لديه اتصالات وعلاقات مع أشخاص نافذين أكثر مما هي في الواقع
- يتخيّر من يمدحه ومن يتكلم إليه
- ضعيف
- يخفي غالباً الشعور بالنقص و التخوّف

الغاية من وراء تصرفاتهم

الغاية من وراء تصرفاتهم هو الكسب الشخصي و إرضاء الذات على حساب الآخرين.

الاستراتيجيات الهامة

* سيدات وسادات الإشاعات والغمز والمدح المزدوج المعنى.
* من استراتيجياتهم القيام بحركات غمز ولمز تشير إلى استهجانهم. من هذه الحركات رفع الحاجب أو تدوير العينين أو التكشير والتفوه بتعليق يبدو بريئاً أو إيجابياً في

الظاهر ولكنه ما يلبث أن يتحول إلى سهم سام.

* إنهم بارعون في الكلام المزدوج المعنى حيث المعنى السطحي هو شيء والمعنى الضمني هو شيء آخر.

في العمل

في العمل سيحاول هؤلاء تضخيم إنجازاتهم والتقليل إلى أقصى حد من قيمة إنجازاتك. هم ليسوا إلى جانبك، بل ستجد أن صورتك تتلاشى أمام صورتهم الرائعة التي يرسمونها لأنفسهم.

بحسب رأيهم لقد أمضوا وقتاً طويلاً في العمل الشاق وكدّوا وتعبوا وابتكروا أفكاراً ملهمة أما أنت فكنت تتكاسل وتهدر الوقت هباء.

هم بارعون في تعبيد طريقهم إلى الزعامة. يمكنهم أن يتزلفوا، وهم خبراء ماهرون في تغطية أخطائهم فيما يعملون على تسليط الضوء على أخطائك.

اعلم أن الغدّارين والخائنين يبتهجون عندما يكون الآخرون غارقين في الوحل. من هنا ننصحك بالحذر والابتعاد عن الرمال المتحركة، إذ يمكن ان تقع في المتاعب. الواقع أن التعاون والتشارك ليسا من شيَم أي فئة من فئات الصعبي المراس الذين وصفناهم في هذا الكتاب وهذا ينطبق مئة بالمئة على الغدّارين والخائنين.

سيقوم بعض من تعرفهم بمساندتك والدفاع عن سمعتك

واستقامتك. ولكن هؤلاء، يا أصدقائي، ليسوا أبداً من فئة الغدّارين والخائنين. اعتبر الخائن والغدار موظف العلاقات العامة الهدّام لسمعتك وعندئذ لن تعاني من المشاكل والصعوبات. ستجدهم سعداء بنشر آخر زلاتك ونشر أي غلطة ارتكبتها يوماً. الواقع أنك لن تحتاج إلى أعداء بوجود زملاء كهؤلاء. وإذا كانوا أذكياء سيتجنبون الشكاية على أغلاطك الكبيرة وسيركزون على هفواتك الصغيرة.

ائتمنه على أسرارك أو أخبره عن مصادر قلقك وسترى ما سيحدث. سترى أن سرك انتشر في العالم، وسيتغنون به تغنياً.

بعض الطرائق التي يعتمدها الخائنون والغدّارون في المؤسسات هي ما يلي:

حجب المعلومات عنك

المعرفة قوة، وهذا مايفعله هؤلاء. فهم يسعون للحصول على المعلومات ويمنعونها عن الآخرين. وهذا ما يسمح لهم بأن يبدوا ملمين عارفين بمعلومات كثيرة فيما ستبدو أنت أحمق، غير متابع أو مواكب للحاضر. قد يراقبونك مثلاً تعمل وتكد على مشروع ما ليقولوا لك لاحقاً بنبرة متعاطفة: «ألم تصلك الرسالة بأن هذا المشروع أُلغيَ»؟.

وسيضيعون وقتك أيضاً عبر امتناعهم عن إخبارك بالاجتماعات وعدم تمرير الرسائل الهاتفية إليك وتناسي تسليمك الدعوات وعدم إخبارك بتغير جداول المواعيد. قد

يفعلون أي شيء ليكون لهم اليد العليا عليك. وقد ينتهي بك الأمر أن تشعر أنك مجروح نفسياً، مُستغَل ومتّهم.

التظاهر بأنهم يدعمونك ويتعاطفون معك

من الأمثلة على ذلك قول الغدّار لزملائكم المشتركين: «من المؤسف أن يكون (فلان) قد بذل كل هذا الجهد على الملف والمدير ما يزال راغباً بإدخال بعض التحسينات».

من الطرائق الأخرى التي يلجأ إليها لفعل ذلك:

* «كان عليه القيام بأشياء كثيرة مؤخراً لذا لا ينبغي أن نتوقع منه الكثير»
* «ربما هي في ذاك الوقت من الشهر (المقصود العادة الشهرية!)...»
* «أنا قلق عليك. أظن أنك تعطيهم مهمات أكثر مما يمكنهم أن يتحمّلوا (يبدو أنهم متعبون). هل يمكنني القيام بشيء لمساعدتك»؟

زيادة إبراز أنفسهم وحجبك عن الظهور

يحب الغدّارون أن يظهروا أنفسهم. ستجدهم في أي صورة عائلية أو صورة التقطت للعاملين في مؤسسة ما. تراهم يحضرون كل المناسبات التي يمكنها أن تعزّز مكانتهم المهنية. قد يذهبون حتى إلى افتتاح «مغلّف».

الناس في العمل ثلاثة: القطط، الكلاب والفئران.

* القطط مخلصون للعمل. والواقع أنهم يظنون أنهم يملكون المكان.
* الكلاب مخلصون للفريق. يهزون ذيولهم ويتابعون أعمال أعضاء الفريق.
* الجرذان مخلصون فقط لأنفسهم. لا عيب أن تكون جرذاً، إنما عليك أن تعرف ما إذا كنت واحداً منهم.

الغدّارون هم جميعاً بدون استثناء جرذان. سيزايدون للحصول على أفضل موقع، أما إخلاصهم فليس حبراً على ورق بل حبراً على ماء.

يكون الغدّارون سعداء بكشف عيوب وتقصير الآخرين. ويعمل المدراء الدهاة على الاستفادة منهم لاكتشاف جميع أنواع المعلومات. وفي بعض الأحيان قد يقدرون على مقايضة الإخلاص بالمعلومات. مثلاً قل لهم: «سأساندك في هذا الأمر ولكني أولاً أحتاج إلى بعض المعلومات عن..»

ولكن لا تنس أبداً أن هؤلاء هم الذين يعقدون الاتفاقات المخادعة. وقد يتركون لديك انطباعاً بأنهم موافقون على الإجراء لتسمعهم لاحقاً يقولون: «حسناً لم أرد أن يتم الأمر بهذه الطريقة»

إذا كان أحدهم مديرك فقد يكون السبب وراء وصوله إلى الإدارة هو قيامه بكبح إمكانيات منافسيه من خلال إعطاء المعلومات الخاطئة عمداً. واعلم أنه لن يقلع عن هذه التقنية بسهولة. يشبه أصحاب هذه الفئة الديكتاتوريين الذين يعتقلون

جميع القادة الأذكياء الآخرين في البلاد ويطلقون النار عليهم. إنهم أشبه بالسياسيين الذين يرسلون، بعدما يربحون، زملاءهم الأذكياء خارجاً بتعيينهم سفراء في أماكن نائية.

في حياتك الشخصية والاجتماعية

يصعب من الناحية الاجتماعية التعامل مع أصحاب الوجهين هؤلاء. يمكنك أن تثق بهم بمقدار وثوقك بالجرذ. ستجد هؤلاء المنحرفين يرحبون بك مهللين ولكنهم لن يلبثوا أن يستغلوا أية فرصة لتشويه سمعتك. إنهم يجعلونك ببساطة تشعر بأنك مجنون بعض الشيء، ولكنهم يبذلون جهدهم في نفس الوقت للنيل منك.

من الممكن أن تحافظ على صداقة هؤلاء الأشخاص المخادعين إنما عليك أن تعرف مع من تتعامل. يمكنك أن تسبح مع القرش دون أن ينهشك ولكن عليك أن تتحصن كثيراً لتستطيع السباحة معه بأمان.

مع الغدارين، أنت معرّض للتهميش الكامل. وكما علق هاري ترومان مرة: «يمكنك أن تحقق أي شيء طالما أنك لا تأبه إلى من سيسند الإنجاز الذي قمت به». يطالب هؤلاء بالمديح والانتباه، وحتى تكون صديقاً لهم عليك أن تكون مستعداً لتزويدهم بهذا المديح وذاك الانتباه.

عليك من الناحية العاطفية أن تكون حذراً. فالوقوع في حب أحد هؤلاء مسألة خطرة وغير مأمونة. يحتمل عند إجراء نقاش وقت الغداء أن تتبعه قاعدة: «كفى حديثاً عنك ولنتكلم

عني أنا». . بإمكان هؤلاء أن يغووك لأنهم يبهرونك بمآثرهم وإنجازاتهم. وقد يجعلون الأمر يبدو وكأنهم اجترحوا المعجزات رغم انهم محاطون غالباً بأشخاص متوسطي الذكاء، غير موهوبين. ولكن انتبه فقد تصنّف أنت في يوم ما من ضمن هؤلاء المتوسطي الذكاء، غير الموهوبين. قد يشعر الخائنون والغدّارون بالحب الحقيقي بل غالباً ما يعقدون علاقات قوية تشبه التآمر ما بين السحرة. لعل شعارهم في الحب: «أنا وأنت مقابل العالم». والسحرة لا يطيق أحدهم الآخر لكنهم يتوحّدون في المحن.

قد يكون هؤلاء عشاقاً ممتعين، عميقي التفكير شرط أن تعتبر علاقتك بأحدهم وكأنها نادٍ حصريٌّ بحيث أن قلة قليلة من الناس هم أذكياء وموهوبون بما فيه الكفاية ليؤذن لهم بالدخول. وقوعك في حبهم أمر محفوف بالخطر أما عدم وقوعهم في الحب فيعني الغدر. بما أنهم أمضوا سنوات وسنوات في الغدر والخيانة فقد يوجهون كل هذه المواهب إليك. في بعض الأحيان قد يهربون مع أعز صديقة (صديق) لديك. وعندئذٍ قد يخبرون الآخرين عن ميولك الجنسية وعيوبك الجسدية أو عن شخيرك الطنّان الرنّان بعد يوم طويل.

منذ سنوات قليلة أرسلت امرأة بريداً الكترونياً الى حبيبها الجديد تشهد فيها على براعته الفائقة وتروي بالتفصيل الممل ما فعلاه في الأمسية السابقة، في لقائهما الأول. ماذا فعل هذا المنتمي إلى هذه الفئة؟ لقد وضع الرسالة الإلكترونية واسم الفتاة وعنوان بريدها الإلكتروني على الانترنت.

من الممكن لسوء الحظ أن يستخدم الغدارون والخائنون أي شيء إن لم يقعوا في حبك. فالرسائل والصور والأفلام التي تم تصويرها في المنزل والمعلومات الشخصية أمور قد يضعها هؤلاء على الانترنت أمام العالم كله ليراها. استجمع قواك فالغيوم العاصفة تتلبّد وتتلبّد. عليك ألا تبوح بأمورك الشخصية لحبيب مؤقت من فئة الغدارين والخائنين. ولكننا مجدداً نقول ما هو الحب إن لم يكن سخيفاً بعض الشيء!!

خطة الاسترخاء والمواجهة

تحليل للربح والخسارة

في الرياضة يسهل التعرف إلى الخصوم من خلال ألوان زيهم. أما في الحياة فمن الصعب التعرف إلى خصومك.

من الهام مع الصعبي المراس ألا تصغي فقط إلى كلماتهم. فهم ماهرون في إخفاء نواياهم الحقيقية، وقد تخبىء كلماتهم اللطيفة تصرفاتهم الغادرة. من الهام أن تراقب ما يفعلون. الطريقة التي يتصرف بها الصعبو المراس تنبئ أو تدل على تصرفاتهم القادمة أكثر من كلماتهم. فكر في عواقب السماح للغدار أو الخائن بالاستمرار. فالإشاعات ستنتشر والهمسات ستزيد والأخبار السيئة ستسافر بسرعة، وسمعتك ستتلوث وتتهشم أي تهشم. وسيغفلون عن ترقيتك في العمل وأصدقاؤك سيتجنبونك وعائلتك ستعتبرك ابناً ضالاً أو ابنة ضالة. الجواب واضح: عليك أن تتصرف.

الشخص المتواضع هو الشخص الذي يمتلك أشياء كثيرة يتواضع بخصوصها

ونستون تشرشل

لقد أصبح إطلاق الإشاعات لعبة جديدة بالكامل بسبب القدرة على وضع المعلومات على الانترنت.

علّق غور فيدال مرة أنه في كل مرة يسمع فيها أن صديقاً من أصدقائه أحرز نجاحاً يشعر بأن جزءاً منه مات. يشير فيدال هنا إلى أساس معظم الشائعات ألا وهو الحسد. قد تكون الإشاعات شريرة ومدمرة، وقد تتراوح ما بين التلميح الصريح مثل: «أتعرف أنه أنجز القليل من العمل؟» إلى التلميح غير الصريح: «إنه كثير الاهتمام بالأولاد. نعم، كثيراً جداً»

إنها لعبة وسخة، فزرع الشك سلاح قوي. قد توجّه بعض الإشاعات التهم بشكل مباشر وبعضها تحتاج إلى ما يُوجّهها. من المفيد أن تسأل نفسك: «كم تساوي سمعتي؟».

خذ وقتك لتُجلي رأسك من الأفكار المزعجة المتعلقة بالشخص الصعب. الواقع أن التواصل المكثف مع الصعب المراس يجعل عقلك في دوامة.

قد تكون قوة تصرفات الصعبي المراس من الشدة بحيث

تشحن قلبك بالغيظ إثر الغيظ حتى يفيض بك الكيل، فتفقد القدرة على معرفة ما الذي أغضبك بالدرجة الأولى. وقد تنحط إلى مستواهم وتبدأ بالاشتراك في تصرفاتهم الخسيسة. الغضب خطر لأنه يفقدك القدرة على وضع الأمور في نصابها. الأخذ بالثأر ليس شيئاً غريباً عادة إنما القيام بذلك بدون التفكير ملياً قد يجلب عواقب سلبية.

نظّف إذن رأسك من كل الأفكار أولاً. اجلس وابدأ بتدوين جميع الأفكار والشكاوى والمظالم المتعلقة بالشخص الصعب. وإن لم تستطع الكتابة فحاول أن تسجلها على آلة تسجيل. من الأمثل ان تبدأ قصتك بالكلمات: «كان يا ما كان في قديم الزمان..» فصياغة قصتك على شكل قصص الأطفال الخاصة بالسحر والجنيات تسمح لك بقراءتها عدة مرات، وتمنحك بعض البعد العاطفي عن الوقائع المخادعة.

يكتشف بعض الناس أنهم في البداية يكتبون حكاية تراجيدية طويلة ملؤها اليأس ولكنهم يعودون فيهذبونها. التفاعل أو التواصل المكثف مع الشخص الصعب يجعلنا نؤول ما لا معنى له، فقد تعتقد مثلاً أنه يخصك بهذه المعاملة السيئة فيما هو في الواقع بغيض مع كل الناس.

وتساعدك التمارين الرياضية على تصفية رأسك وإجلائه. ليس عليك أن تصبح مدمناً على قاعات الألعاب الرياضية بل يكفي أن تمشي بانتظام. فستكون مضغوطاً نفسياً بسبب تحملك للشخص الصعب المراس، لذا ستحتاج بعض الوقت والمسافة للشفاء.

السبب الذي يجعلك قلقاً من الوضع هو أنك تهتم وتأبه. تهتم بعملك وبعائلتك وباحترامك لذاتك. الآن هذا هو الوقت للاهتمام بنفسك إذ ليس هناك صديق أفضل منك لنفسك. خذ بعض الوقت للخروج والتنعم بالهواء العليل والمشي.

آه! حان الوقت أن نلقى خالقنا الذي هو بالنسبة لي «الله» والذي هو بالنسبة لك، الله أعلم. يُفترض أن يكون الله قد خلق الإنسان على صورته ومثاله. ولكن ستكون صدمة عظيمة لكل مسيحي إذا كان الله مثلك يا بلادرك

بلاكادر إلى صديقه الحميم

غالباً ما تقض الأفكار والأمور المقلقة المتعلقة بالشخص الصعب مضجعنا وتؤرقنا. بعضنا تراه يجلس مقلباً الأفكار مراراً وتكراراً وبعضنا ينام ساعات طويلة تزيد عن المعتاد بسبب الإرهاق واليأس. أعد التوازن الى نومك وحاول أن تحصل على سبع أو ثماني ساعات نوم، فالنوم هو أقوى عامل مخفف للضغط النفسي.

ادرس أسلوبك في التعامل معهم

ما الذي كنت تفعله في السابق عندما كان الأشخاص الصعبو المراس ينتقدونك؟أكنت تجلس صامتاً وأنت تصر أسنانك؟ أم كنت ترد الصاع صاعين؟ من المحتمل أن ردة

فعلك كانت تأتي عفوية وفورية بدون تفكر وتدبر، ولا بدّ أن النتائج كانت دائمة تتراوح ما بين الفشل حيناً والنجاح حيناً آخر.

أتعرف أين المشكلة؟ المشكلة أنك تريد أن تدعم سمعتك ولكنك لا تريد أن تظهر وكأنك تحاول جذب الاهتمام. من الدروس العظيمة التي يساعدنا الغدّار والخائن على تعلمها هو أنك إذا كنت غير مستعد لنشر أخبار حسنة عن نفسك ومدحها، فلا تتوقع من أحد آخر ان يقوم بذلك من أجلك.

نظرة على سلوكك

لا يستطيع أحد بدون موافقتك أن يجعلك تشعر بأنك شخص وضيع قليل القيمة.

إلينور روزفلت

في فيلم Annie Hall لوودي آلن، يذهب رجل إلى طبيب نفساني ويخبره بأن زوجته تظنه دجاجة وعندما يسأله الطبيب لماذا لا تتركها، يجيبه الرجل: «لا أستطيع ذلك بدون البيضات».

الواقع أننا نحتاج مع جميع أنواع الصعبي المراس إلى أن نفكر ملياً في ما إذا كنا نجمع البيض من الوضع. فإن كنا بطريقة من الطرق نستفيد من الوضع فقد نحتاج أولاً إلى تغيير سلوكنا.

من المفيد أن تسأل نفسك إذا كنت تتعامل مع الخائنين والغدّارين:

* أكنت مذعناً بشكل كبير لهذا الشخص؟
* أكنت أتحمل كثيراً؟
* أكنت سلبياً جداً وهل كنت أسمح له بأن يملي عليّ حياتي؟
* هل كنت منفتحاً كثيراً وكنت أثق جداً به؟

إذا أجبت بـ«نعم» عن أي سؤال من هذه الأسئلة فهذا يعني أن عليك ألا تظن أن أفعالهم هي غلطتك أنت. وهذا يعني أن عليك أن تدرس الموقف وأن تمعن التفكير في كيفية تغيير ما تساهم به في المشكلة و من ثم العمل على حلها.

سيتأثر سلوكك بالطريقة التي تتعامل بها مع الشخص الصعب. لقد أشرنا إلى أن المحاربين هم أشخاص مندفعون والخياليين هم أشخاص خلّاقون لا يحبون التفاصيل والمسالمين هم أشخاص مذعنون يلبون حاجات الآخرين على حساب انفسهم ويتجنبون الصراعات أما الحكماء فبطيئون وحذرون.

قد تجد المحارب عند التعامل مع الغدار والخائن يميل إلى مواجهته بدون الإمعان في التفكير. إنما على المحارب أن يأخذ وقته في التفكير والتخطيط جيداً للرد.

قد يشعر الخياليون بالحيرة وبأن الآخرين يسيئون فهمهم ويعاملونهم بطريقة غير عادلة. الواقع أن الأذى الذي ينزل بهم

لا يأتي من أفعال الغدّار بل من استعداد الناس إلى تصديق هؤلاء الغدآرين. راجع النصائح التي تتعلق بكيفية التعامل مع المشاعر المجروحة الواردة في الفصل 12.

يميل المسالمون إلى لوم أنفسهم وحمل الأمر على محمل شخصي وهذا ما يجعلهم يشعرون بالعجز عن التصرف.

يعمل الحكماء على تحليل الوضع مراراً وتكراراً بشكل دقيق يصل الى درجة الوسوسة. وهذا ما يؤدي إلى اجترار الأفكار والحرمان من النوم وتأجيل الأعمال الضرورية.

السعي إلى أفضل النتائج

لعل أفضل النتائج التي تتوقعها من الخائن أو الغدّار هي أن تسلم سمعتك منه وأن تأمن خصومته. فيما يتعلق بك سيكتشف الخائن و الغدّار أنه سيحتاج إلى أن يكون مستقيماً. وعندما يصل الأمرإلى التعامل معك سيتعلّم عدم اللغو ونشر الإشاعات.

اعرف متى تحصل على ما تريد، فقد يكون الصعبو المراس من الإزعاج بحيث قد تنسى ما الذي تبتغيه. لقد رأيت عدداً من الناس يواجهون أحدهم ومع أن الصعب المراس وافق على تغيير طريقته في التعامل، فقد ظلّ التعنيف مستمراً.

حدّد النتيجة التي تسعى إليها وحالما تحصل عليها، تحرّك. وهذا يعني أن تقلل من مشاعر العداء والغضب وأن تستعدّ لبناء علاقة أكثر إيجابية مع الشخص الصعب المراس.

ابحث عن الاستراتيجيات واخترها

إحدى التقنيات التي تنجح كثيراً هي أن تقضّ مضجعه. يعمل الخائن والغدّار في عالم مظلم من الحيل الحقيرة. فإذا ما طلبت منه الخروج إلى الضوء الواضح، قضضت مضجعه وأزعجته.

اعمد إلى تنظيم نقاش سري مع الخائن والغدّار وقل له خلاله: «سمعت أن لديك مشكلة مع بعض الأشياء التي أقوم بها، ليتني أسمع ذلك منك بشكل مباشر».

ثم توقف قليلاً، ودع الصمت يعم المكان بشكل غير مريح. لا تخف! الصمت لا يقتل أحداً ولن يقتلك.

سينكر بعض الغدّارين بشكل مطلق أن لديهم أي مشكلة معك. وفي هذه الحالة حدِّق فيه جيداً ولا تجعل عينيه تحيدان عن عينيك وقل له: «هل أنت متأكد؟ أشار بعض الناس إلى أن لديك مشكلة مع الطريقة التي..»

إذا استمر ينكر أن هناك أي خطب معك فقل: «حسناً، يسرني أن ما سمعته غير صحيح»

وإذا سألك عن مصدر معلوماتك فمن الأفضل أن تجيبه قائلاً: «أفضل أن تبقى مصادري سرية في هذا الوقت»، فلا فائدة من زج أحدهم في المتاعب أو الإفشاء بمصادر قوتك.

وبعد ذهابه سجّل تفاصيل نقاشكما و أبق آذانك صاغية لأي إشاعات أو شكاوى قد تطالك.

أحياناً عندما تُشعر الخائن والغدّار أنك قادر على كشف مؤامراته، سيكون ذلك كافياً لكفّ يديه عن أذيتك. مع الآخرين سيكون عليك القيام بأكثر من ذلك.

ليس المطلوب منك أن تعلّم الشخص الصعب المراس أو أن تنتقم منه. لا تستخدم طاقتك للانتقام بل لاستعادة حياتك. لا تزجّ نفسك في الأخذ بالثأر فالضغينة للحمقى والبلهاء. قم بما عليك القيام به ومن ثم امض قدماً في حياتك.

مهارات تغيير وجهات النظر

أن يقال عنك أشياء حقيرة وغير دقيقة، هو أمر لا يسرّ القلب أبداً. إن ذلك لعمل مزعج ومجحف، غير عادل. ولكن بقاءك حانقاً، غاضب، سيعيقك عن التصرف.

لقد أصبح الخائنون والغدّارون على ما هم عليه لأنهم يجدون صعوبة في القيام بالأشياء بشكل مباشر صريح، وغالباً ما يجعلهم ذلك لا يحصلون إلا على قلة قليلة من الأنصار والحلفاء. إن غدرهم غالباً ما يكون تعبيراً عن حسدهم وخوفهم من قلة كفاءتهم.

ولكن مواجهة أسلوبهم المخادع هي فرصة لك حتى تصبح صريحاً وقوياً. استعمل قوتك حتى تجلب إليك تعاون الآخرين. وسّع ولاءاتك وزد قوتك عبر إدخال الآخرين: اطلب مساعدتهم أو نصيحتهم. أرهم أنك تنشد مساعدتهم وزد يومياً بشكل مقصود من التفاعل والتواصل

الإيجابي معهم، واخلق أبعد مسافة ممكنة ما بين وجهة نظر الآخرين وما بين وجهة نظر الخائن أو الغدّار.

إذا كان لديك مجموعة من الخائنين والغدّارين فاعلم أن ملاحظاتهم الخسيسة لن تقتصر عليك وحدك إذ يحتمل في النهاية أن يتحولوا إلى بعضهم بعضاً وعندئذ اجلس وراقب ألعاب ألسنتهم النارية.

تطبيق استراتيجيات التغيير

أفضل طريقة لتغيير الخائنين والغدّارين هي أن تكون صريحاً، متيقظاً، وهجومياً. أنشئ علاقة قائمة على الاستقامة والاحترام المتبادل. استعد لمواجهتهم بسلوكهم واستمر على ذلك حتى تتغير أفعالهم ويصفو الجو بينكم.

يتهرّب الخائنون والغدّارون من الطرائق المباشرة. والمجموعة الوحيدة التي تتفوق عليهم في فن التهرب هم جماعة «المتجنبون» الذين سنتحدث عنهم لاحقاً.

بدل أن تتجنب أو تؤجل الأمور قرر أن تتصرف. فتأجيل التدخل يمنح الخائن والغدّارالمزيد من الوقت لنشر أخبار مقرفة عنك. كن واضحاً، صريحاً، وحازماً. إذا كان الخائن أو الغدّار قد أعاد تطمينك إلى أنه ليس الفاعل ثم اكتشفت أن طرائقه لم تتغير فكن فظاً. لا تسأل بل تحدث بشكل مباشر. قل مثلاً: «أعرف الآن أنك كنت تشتكي عليّ من وراء ظهري. أريد منك التوقف عن هذا والتباحث معي بشكل مباشر في أية مسألة لها علاقة بي. إذا سمعت أنك استمريت

على هذا المنوال فسأتخذ إجراءات للتأكد من أن تكون علاقتك بي في المستقبل مقتصرة على العمل فقط».

قد يرتجف صوتك ولكن ارتعاش الصوت ليس جريمة. قل كلمتك بأقوى ما يمكنك وعندما تنتهي من الحديث غادر المكان بهدوء وبسرعة.

لجنة موقف السيارات

في المدرسة التي أعمل فيها كان هناك مجموعات من الأهالي الذين كانوا يلتقون كل صباح حيث كانوا يبدؤون بمناقشة عيوب الأساتذة أو المدير أو أنشطة المدرسة بعدما ينزلون أولادهم. لقد أصبح هؤلاء الأهل أقوى ناشرين للإشاعات والقصص. وكان لا بدّ من القيام بشيء، فطُلب من إحدى المعلمات ملاحقة كل شائعة. فكان أن راحت تمضي ساعات وهي تتصل بأهالي هذه المجموعة وتسألهم: «لقد سمعت أنكم قلقون من أشياء لها صلة بالمدرسة. فهلّا أخبرتموني ما هي الأشياء التي تقلقكم؟». والواقع أنه نادراً ما وافق الخائنون والغدّارون على أن لديهم ما يقلقهم بالنسبة للمدرسة، وبدل ذلك كانت تسمعهم يردون: «لا، لا، ليس أنا من يشعر بالقلق بل هو السيد غرين». وبعد ذلك كانت تسارع هذه المعلمة إلى الاتصال بالسيد غرين لتسأله السؤال نفسه.

لقد استغرقت ملاحقتها كل شائعة ستة أسابيع حتى صمتت ألسنة هذه الجماعة.

قلّل من سميتهم

بعد المواجهة، اخط الخطوة التالية. هنئ نفسك على مواجهة سمهم بشكل مباشر فما هذا بإنجاز بسيط أبداً.

ضع الآن طاقاتك في تسويق نفسك «الجديدة». تأكد أن الناس يرون الأوجه الإيجابية لسلوكك. كن صانع الأخبار وليس متلقيها. ليس هذا وقت الخجل. إذا كان لديك مجموعة متنوعة من الرفاق أو الأصدقاء أو أفراد العائلة فدوِّن اسماءهم موزعاً إياهم إلى فئات، أولاً فئة من يصدق الأخبار السيئة عنك، ثانياً فئة من يشك فيك ولكنه غير متيقن وثالثاً فئة من هو إلى جانبك.

الواقع أن تسويق الذات بعد فترة من الغدر والخيانة سيستغرق وقتاً. امنح نفسك ستة أسابيع حتى تعدّ حملة وحاول أن تسوق نفسك كشخص محب، هادئ، ثابت الجنان، واثق من نفسه. دعّم علاقاتك مع الذين يقفون إلى جانبك وذلك عبر زيادة تواصلك الإيجابي معهم.

سيتأثر بهذه الطريقة أيضاً الجماعة الحذرة غير المتأكدة منك. كن محباً، ودوداً، ونموذجياً بطريقة تسمح لك بزرع بزور الشك. فإن كان ذلك غير كافٍ، فاعمل على تغذية بزور الشك التي زرعتها عن الغدار والخائن. مثلاً قل: «كنت قلقاً على فلان مؤخراً. لقد بدا قلقاً بعض الشيء وسلبياً. هل

لاحظت أي شيء من هذا القبيل؟»

تعلّم دروساً للمستقبل

إن أحد الأسباب التي كانت تجعلك عرضة للهجوم من قبل الخائن والغدار هو أنك كنت تتوقع من الناس أن يعاملوك بعدل. وهذا ما قادك عن غير وعي منك إلى السماح للنميمة القاسية والخبيثة بالجريان من وراء ظهرك. وهذا هو السبب أيضاً الذي جعلك تستخف بدرجة التسويق التي تحتاجها للإبقاء على صورة إيجابية لنفسك. سيعلمك الغدار والخائن أن:

* صورتك هي شيء تتحكم به أنت نفسك.
* ليس للغيرة والحسد حدود.
* يمكنك أن تشارك في حملات التسويق الخاصة بك.
* يمكنك إذا اقتضى الأمر أن تقوم بحملة مضادة.
* والأهم أن تكون صريحاً مباشراً.

الدرس الآخر الذي يعلمك إياه الشخص الغدار والخائن هو أن عليك أن تنمي مجموعة من قواعد السلوك الخاصة بك وأن تتمسك بها:

* لا تسمح بالمقاطعة أو التهويل أو الإهانة.
* قدّم ما لديك واصغِ جيداً.
* استعد لتكون جزءاً من الحل.

* عبّر عن تقديرك لموقف الآخر.
* اسكت وتجاهل الموضوع مرحلياً لتحلّه في ظرف مناسب أكثر.



الغدارون الذين يطعنون في الظهر	
ما الذي يريدونه؟	**كيف يجب أن أرد؟**
إخفاء مشاعر القلق	حاول أن تزيد من مستوى ثقتهم بأنفسهم بحيث لا يضطرون إلى رفعها عن طريق إيذائك
تنمية ثقتهم بأنفسهم على حسابك	اجمع الأنصار
تنمية سمعتهم على حسابك	الجأ إلى التسويق المضاد
ترويج الشائعات بشكل خفي	■ كن صريحاً واضحاً
	■ صحح أي معلومة مغلوطة
	■ اسأل أسئلة مباشرة
	■ اجعلهم يفسرون لك الأمور
	■ لاحقه ولاحقهم حتى يذعنوا ويتوقفوا
	■ اعقد علاقة إيجابية

إهانات لا تنتسى

لقد علمت بأمر مرضه. إنما آمل ألا يكون مرضاً تافهاً

إيرفن س كوب

هو ليس غبياً فحسب بل هو السبب في غباء الآخرين

سامويل جونسون

لم أحضر الجنازة ولكنني أرسلت رسالة لطيفة أقول فيها إني موافق عليها

مارك توين

3

اللوّامون وكثير الشكوى

" هي لا تتوقع حدوث أسوأ الأمور فحسب بل عندما تقع الواقعة تسبب أسوأ ما يمكن أن يحدث "

ميشال آرلين

هناك قصة قديمة عن راهب انضم إلى أحد الأديرة الذي كان يفرض على رهبانه التفكر والصلاة بصمت. وكان يحق لكل راهب أن يتحدث كلمتين في كل عام. في نهاية العام الأول حضر الراهب لرؤية رئيس الدير الذي سمح له بالتكلم فقال: «المزيد من الأغطية»

ومر عام آخر وحضر الراهب من جديد ليقف بين يدي رئيس الدير وأُذن له ثانية بالكلام فقال الراهب: «المزيد من الطعام»

بعدما مرّ العام الثالث تكلم الراهب من جديد الى الرئيس فقال: «أنا راحل»

فأجاب الرئيس: «عظيم. فأنت لم تفعل شيئاً منذ مجيئك إلا التذمر والشكوى».

اللوّامون وكثيرو الشكوى هم انعكاس لهذا الراهب. قد تراهم يستحضرون الشكوى استحضاراً في يوم رائع يمضونه وإلى جانبهم ثروة كبيرة. ولكن لايهم بالنسبة لهم مقدار ما يملكون من أشياء لأن هذه الأشياء لن تكون جيدة بما فيه الكفاية بالنسبة لهم.

كيف تكتشف اللوّامين وكثيري الشكوى

ينتمي إلى هذه الفئة من الناس المتذمرون، النقّاقون، المتباكون، المتشكّون، المتظلّمون، المشاكسون وكثيرو الشكوى الدائمون. والشكوى هي أكثر ما يمتعهم ويسر قلوبهم.

ليست الشكاية والشكوى بالنسبة لهؤلاء هواية. إنها سبب وجود وبقاء، فيوم لا يشتكون فيه هو يوم مجدب غير مثمر. هؤلاء هم أول من ينقل إليك الأخبار السيئة.

هل لاحظت أن الأشخاص الذين يشكون دائماً هم أقل الأشخاص رغبة في القيام بما يصلح ما يشتكون منه؟ وكأن هناك «حاصلاً» للشكاوى لا يتغير مهما تنوعت الظروف. فعدد الشكاوى يبقى هو ذاته. عندما تدرك هذا، يمكنك أن تفهم هؤلاء الكثيري الشكوى اللوّامين.

لائحة تشخيص كثيري الشكوى و اللوّامين

- يشكون على الآخرين
- يشعرون بالإحباط من افتقار الآخرين إلى الحكمة
- يضعون الملامة على الآخرين
- يتاجرون بالشعور بالذنب
- يأخذون الأمور على محمل شخصي
- يعطون و لا يأخذون
- يشكون ولكنهم لا يقبلون أن يشكو أحد
- يكنون الحقد والضغينة
- يعانون من عارض «يا لي من مسكين!»

عديمو الرحمة عند التشكي (فالشكوى هي أبرز سماتهم)

- يحبون تناقل الأخبار السيئة
- يخفون خوفهم من تحمل المسؤولية

قد يجعلك هؤلاء تشعر بالذنب والامتعاض، فأنت لست على حق مهما فعلت.

الغاية من وراء تصرفاتهم

يبدو هؤلاء، من الناحية السطحية، أنهم يلقون عن كاهلهم عبء المسؤولية. ولكنهم في الواقع لا يتقبلون أنفسهم ويعملون على تقوية «الأنا» عندهم عبر تضخيم أخطاء الآخرين.

الاستراتيجيات الهامة

* لوم الآخرين على أحداث تكون خارجة عن إرادتهم كزحمة السير وتساقط الأمطار الغزيرة واصطفاف الناس في صفوف طويلة أمام صندوق الدفع في السوبرماركات.
* عدم رغبتهم في القيام بأي شيء لتحسين الوضع أو تحسين حياتهم الخاصة.
* يطلبون تعديل أمور لمصلحتهم، وتكييف القواعد من أجلهم.
* يعيشون في الماضي لا في الحاضر

في العمل

يكثر تواجد اللوّامين وكثيري الشكوى في أماكن العمل، وهم يجتمعون ويتشاركون مع الآخرين الحديث عن المظالم. بحسب رأيهم إن من يدير كل شركة هم أشخاص مخبولون، معتوهون وإن كل فكرة جديدة إنما جاءت عن طريق النفاق. قد تسمعهم يقولون أشياء مثل: «لقد حاولت العام الماضي ولم ينجح الأمر ولن ينجح الآن».

إذا كنت تعمل معهم فحذار لأنهم جماعة مغوية. قد يبدو أنهم يفهمون العمل جيداً ويعرفون خباياه والطريقة التي يتم بها. بالنسبة للعامل الجديد، قد يجعلهم السأم الذي يظهر عليهم وكأنهم أشخاص ذوو خبرة وحكمة كبيرة. إنهم في الأساس يجذبون الآخرين من خلال ظهورهم بمظهر المحبط. أما سبب إحباطهم فهو عجز المؤسسات عن القبول بأفكارهم التي ستجلب، كما يدعون، التحسينات والإفادة للعمل. إذا جلست معهم لوقت طويل، ولا أنصحك بهذا أبداً، ستكتشف أنهم لا يأخذون أي إجراء يؤدي إلى تغيير إيجابي.

قاتلو الأفكار المنحرفون هؤلاء قد يسحبون الطاقة من أفضل وأذكى الأفكار. فالانضمام إلى هذه الجماعة من الناقمين هو الطريق المختصر إلى مهنة عادية، جرداء من الإبداع.

إذا كنت تدير أو ترأس اللوّامين وكثيري الشكوى فليكن الله في عونك. فهم حتى في أفضل الظروف لن يكونوا مثيرين للسخط بالمطلق ولن يكونوا راضين بالمطلق أيضاً. ليس هؤلاء بالجماعة التي يمكنك أن تحاول إمتاعهم. والواقع أنك إذا فعلت عرضت مهنتك للخطر، فطاقاتك عندئذ ستتحول عن مهماتها الهامة إلى إمتاع الناس وهدرها على ذلك.

كيف تستخدمهم

يستخدم القادة القساة اللوّامين وكثيري الشكوى كجهاز

إنذار مبكر للكشف، فهم أول من سيخبرك ما الغلط في الفكرة وما الغلط الذي ستجده عند الناس السلبيين. الاستماع إلى شكاويهم لا يعني أن عليك أن تحل قضاياهم ولكنهم ينذرونك ويعطونك علماً بالمشاكل المحتملة. قد يستخدم المدراء الحكيمون هذا من أجل استباق الأمور والتخطيط لها.

تجدهم يتجمّعون في لحظات اللهو مع بعضهم البعض ويبدون مصدومين مما يحصل من حولهم. أشغلهم وأبعدهم عن بعضهم البعض، وقلل من قدرتهم على اختلاق الشكاوى. يمكنك أن تحقق ذلك من خلال الطلب من الشخص الذي يثير مشكلة في الاجتماع أن يعرض الحل في الاجتماع التالي.

لن تستطيع إسكات استنكاراتهم وتأوهاتهم. في الظروف الشديدة، المتطرفة قد تحتاج إلى أخذهم بعيداً وإعلامهم بأنك تعرف عدم موافقتهم على قرارك إنما لأنك مديرهم فأنت تتوقع منهم دعمك في العلن في هذا. كن صريحاً فإما عليهم أن يركبوا السفينة وإما أن ينزلوا منها.

إذا كان اللوّام أو كثير الشكوى رئيسك فليكن الله في عونك. فأنت عرضة لأن يجعلك هذا الطاغية مسؤولاً شخصياً عن أي مشكلة أو تراجع في العمل. اهرب وانفد بريشك. ولكن إذا استطعت، غيّر عملك لأن اللوم في يوم من الأيام سيقع عليك مباشرة.

إذا لم تستطع أن تغير وظيفتك فتدرّب على فن الخفاء.

من أكثر الأغلاط شيوعاً عند من يكون رئيسهم لوّاماً، كثير الشكوى، هو أخذهم الأمر على محمل شخصي والشعور بأنهم الملامون وأنهم المذنبون. من الاستراتيجيات المفيدة هو أن تتملص وأن تجعل من الصعب إيجادك. فن الخفاء يقتضي منك أن تقرأ رئيسك كما تقرأ خريطة الأرصاد الجوية ومن ثم الهرب إلى الأمان.

وثّق الأشياء بحذر، واحتفظ بنسخ عن البريد الإلكتروني والاتفاقيات. خذ على عاتقك ان تجعل التوجهات الخاصة بالعمل مكتوبة. إذا حدث تغيير في الأولويات المتعلقة بالمهمات الرئيسية فاطلب رسالة خطية.

> قاضى روبرت فلن شركة الكهرباء على فقده ببغائه الميت. لقد وضع طيره في الثلاجة ولكن أثناء انقطاع التيار الكهربائي تحلل الطير. روبرت فلن ربح القضية وأخذ التعويضات.

في حياتك الخاصة والاجتماعية

قد يكون اللوّامون وكثيرو الشكوى بهجة للعائلة والأوساط الاجتماعية أيضاً. ولكن موقف «يا لي من مسكين» ولوم الآخرين على الحياة التي وصلوا إليها قد تزعج. «لا تلمني. . . .» قد يكون شعارهم.

هناك طرائق عدة قد يعذب اللوامون وكثيرو الشكوى بها عائلاتهم وأصدقاءهم. الطريقة الأولى هي العيش في الماضي، والمواظبة على التذمر والتحدث بلا انقطاع عن

الأغلاط وعدم السماح للآخرين بنسيانها. الطريقة الثانية هي تضخيم ما حدث معهم وكأن ما حدث معهم لم يسبق قط أن حدث مع أحد في تاريخ البشرية.

اجمع الطريقة الأولى مع الطريقة الثانية وأضف إليها رشة من السلبية ورشة من سوء الحظ والاستخفاف وستجد عيون أفراد العائلة والأصدقاء تبرق غيظاً.

كلما اقترحت أبسط حل ممكن لتحسين الوضع تجد اللوامين وكثيري الشكوى يأتونك بأعذار ويحلّون أنفسهم من أي تبعة. باختصار لقد تدربوا على فن النكد والتشكي. من النوادر التي يدأبون على إخبارك إياها:

- أنا كبير جداً على التغيير
- آه! لو كانت صحتي أفضل
- الحكي سهل ولكن الفعل.....
- كنت من قبل أملك القدرة أما..
- لكان الأمر مختلفاً لو كنت في مثل عمرك..

قد يستخدم اللوّامون وكثيرو الشكوى حرفتهم هذه في أي عمر. ولكن عندما يصبحون في عمر أكبر يصبحون تحفة في فن النكد والتشكي. هؤلاء النوّاحون البائسون يتعلقون بالحياة بشكل ضار. الواقع أن قضاء فترات طويلة معهم أشبه بالعيش في تجربة الاحتضار. إنهم بحاجة إلى جعل حياة الآخرين بائسة. بعضم يستمتع بالمرض والعجز وينزلون ألمهم على

عائلاتهم ويفرضونه عليهم. جملتهم المفضلة: «لا أريد أن أزعجكم ولكن..».

تجد هؤلاء، على الصعيد العاطفي، يلعبون على وتر الشعور بالذنب، ويعتبرون أنفسهم ضحايا وغالباً ما ينتقدون الحبيب. هؤلاء في الواقع موهوبون في تحويل العلاقات إلى سجن وتحويل الشريك إلى آمر سجن. يخبرونك أنهم عاشوا وقتاً عصيباً بحيث تصبح في آن واحد الشخص الذي تعتنون به والخادم الخصوصي له والممرض.

لا يتمكن هؤلاء من عيش حياتهم كما يجب ويحتاجون إلى من يلومونه على هذا النقص. قد تصبح مثلاً بعض الأمور المنزلية فرصة كبيرة للتشكي والنكد. من «القضايا» الشائعة التي قد يقلبون الدنيا من أجلها، نذكر:

- معجون الأسنان لم يُعصر من الأسفل
- غطاء مقعد المرحاض لم يغلق
- المناديل الخاصة بالمرحاض وضعت بطريقة غير صحيحة
- من أخرج النفايات آخر مرة؟

اهربوا يا أصدقائي بأسرع ما يمكن، مبتعدين عن هؤلاء.

إذا أردت أن تقيم علاقة لا أن تكون آمر السجن أو الحامي، فعليك أن تمشي بحذر شديد. فقد تحتاج إلى أن تتظاهر بالصمم وأن ترسم على وجهك نظرة فولاذية لشخص لا يريد معه أي نزيل آخر.

نصائح مستقاة من اللوّامين وكثيري الشكوى

1 ـ اجعل نفسك مثيراً للشفقة، واجعلها اتكالية ومحتاجة

2 ـ في العلاقة العاطفية لا داعي إلى إيجاد الشخص المناسب بل كن أنت الشخص المناسب. فالشخص الأهم في العلاقة هو أنت. كن أنانياً ما أمكنك ذلك. تكلم عن نفسك إلى ما لا نهاية. أسأل الشريك أو الزوج عدة أسئلة. ولكن عندما تطرح سؤالاً، لا تصغ إلى الرد.

3 ـ انتقد، تخاصم، كن حقيراً، وضيعاً والتقط الأخطاء. افترض أن ذلك سيكون مفيداً وذا قيمة. انتقد زوجك نقداً مدمراً امام أصدقائكما.

4 ـ كن مملاً، مروَّضاً ولكن وبخ الآخر في كل مناسبة.

5 ـ كن ذكياً وديكتاتورياً وأصر دائماً على أن طريقتك هي أفضل طريقة.

6 ـ لا تغتسل فرائحة جسمك أخاذة وعلى الآخر أن يتشاركها معك.

7 ـ لا تعتذر ولا تعلل

8 ـ اعتبر المديح أمراً غير ضروري.

9 ـ استعلم سراً عنه وعنها.

10 ـ امنح أصدقاء شريكك الكثير من الاهتمام والمدح والتقدير في الوقت الذي لا تمنح فيه شريكك أي شيء من هذا بشكل مباشر. مشاركة أصدقاء الشريك الرأي مفيد دائماً.

خطة الاسترخاء والمواجهة

تحليل للربح والخسارة

يعاني بعض الناس من الإدمان على التشكي والتظلم بحيث تعجز عن تغييرهم يوماً. والحقيقة أن المتشائمين هم مالكو الامتيازات. لقد تدرب بعض الناس طوال حياتهم على إيجاد اشياء ينتحبون عليها ويشكون منها. فما الذي يجعلك تظن أنهم سيتخلون عن هوايتهم من أجلك؟

أكبر مشكلة عند من يتعايش مع اللوام وكثير الشكوى هي طول المدة والجهد اللذين يضعهما الشخص من أجل التأكد من أن اللوّام وكثير الشكوى لن يشتكي في المستقبل. الواقع أن كثرة الشكاوى تثقل كاهلك. ولكن التدخل بشؤون اللوام وكثير الشكوى قرار لا يؤخذ باستخفاف أبداً، وغالباً ما تكون عاداتهم متجذرة فيهم بحيث يجدون صعوبة في التغيير. حاول أن تجد صدعاً ولكن لا تتوقع منهم أبداً أن يتزحزحوا عما هم عليه بين ليلة وضحاها.

ما مقدار الطاقة التي تمتلكها والتي تخولك أن تكون حذراً باستمرار مما قد يُقال عنك؟ هل لديك أشخاص يمكنك أن تثق بأنهم يساندونك ويدافعون عنك؟ هل أنت مستعد للإقرار بأن بعض ما سيقال عنك هو صحيح؟

ادرس أسلوبك في التعامل معهم

انظر إلى المرآة. من منا ليس، في بعض الأوقات، لوّاماً أو شكّاء بعض الشيء؟ وهل وقعت يوماً في فخ إلقاء اللوم والتشكي على اللوّام وكثير الشكوى؟ الواقع أننا جميعنا قد نكون جزءاً من المشكلة أحياناً.

اسأل نفسك الأسئلة التالية:

- هل حاولت أن تعالج الشكاوى التي كنت تسمعها؟ ومن كنت تحاول إرضاءه؟
- هل حاولت أن تعالج خيبة آمال الآخرين؟هل حاولت إرضاء هذا الآخر أو تضميد جراح مشاعره أو تسكين روعه؟ وهل نجح الأمر؟
- هل أنت ممن يلبي حاجات الآخرين على حساب نفسك ولا تستطيع قول لا على أي طلب؟ هل تحاول إرضاء الناس غير الهامين بالنسبة إليك؟
- هل تبتهج عندما يعتبرك الناس السيد أو السيدة إصلاح؟
- هل تصبح أحياناً عاملاً اجتماعياً؟ وهل تشعر سراً بالسعادة لأن الآخرين بحاجة إليك لتزويدهم أو لإيجاد الحلول لمشاكلهم؟ يملك بعض الناس مقدرة خاصة على إحاطة أنفسهم بمن يكثرون من النحيب والعويل. إذا كان هذا ما تريده، فلا بأس. إنما لا تشتكي منه لاحقاً.

الوجه الآخر للشكاوى هو طلب الكمال حيث تحاول ألا ترتكب أي غلط. الواقع أن بعض من يترعرع في كنف شخص شكّاء أو لوّام يضيق أفق حياته إلى حد ألا يحاول القيام بشيء لا يكون متأكداً من نجاحه مئة بالمئة والسبب من وراء ذلك هو تجنب اللوم.

نظرة على سلوكك

تسقط قوة الشكاوى عندما تحاول أن تحلها. لا أحد منا يحب أن يشكو أو يصنع الشكاوى. ليست جميع الشكاوى عادلة و ليست جميعها قابلة للحل ومع ذلك يتصرف بعض الناس مع الشيء الذي يشكون منه وكأنه أمر يجب حله فوراً.

عندما يشتكي أحدهم من شيء ما اسأله: «أتريد أن تخبرني فقط عن هذا الأمر أم تريد مني القيام بشيء لحل المشكلة؟»

يستعجل عدد كبير من الناس في محاولة إيجاد حل لمشاكل قد لا تكون فعلياً بحاجة إلى حل. عندما يشكو الناس من شيء ما، قد يكون ذلك إما طلباً لحل وإما مجرد صرخة للفت الانتباه أو لأخذ العلم بالشيء. إذا اكتشفت لماذا يشكو اللوام وكثير الشكوى استطعت أن تتعامل معه بشكل جيد، غير أن اللوامين وكثيري الشكوى يستخدمونك كمكتب لتلقي الشكاوى.

ولكن الوضع يكون مختلفاً إذا تعلق الأمر بشيء فعلته أو إذا كان يؤذي سمعتك. إذا كانت هذه هي الحالة عندك فراجع

الخطوات العملية للتعامل مع الغدارين والخائنين (في نهاية الفصل 1).

إذا كنت من الأشخاص الذين يلبون الآخرين على حساب أنفسهم، فستشعر بمزيد من السوء كلما تركت الشكوى عليك تطول. الواقع أن تجنب المتذمر الشاكي لن يجعلك تشعر بأنك أفضل حالاً إنما الأفضل أن تعالج المشكلة بأسرع ما يمكنك.

السعي إلى أفضل النتائج

لن تجد حتى في أفضل العوالم من لا يشكو على شيء. لقد قال ثيودور روبن مرة: «ليست المشكلة هي حدوث المشاكل بل المشكلة أن تتوقع العكس وأن تفكر أن وجود مشكلة هو المشكلة».

سيشكو عليك الناس بين الآونة والآخرى. بعض هذه الشكاوى قد تكون مبررة وبعضها قد يكون إجحافاً وظلماً لك بشكل لا يطاق. عليك محاولة حلّ بعضها وتجاهل بعضها الآخر.

كن صادقاً مع نفسك. إذا ارتكبت غلطة ما، اعترف أنك ارتكبتها وحاول إصلاحها ثم امض في شأنك. أما إذا كانت الشكوى غير مبررة فإما تجاهلها وإما دُس عليها.

الحقيقة أن تنمية الثقة بالنفس وتحديد أهدافك وقدراتك هو المفتاح إلى عدم ترك النقد الهدّام يؤثر فيك. ارم كل شيء

يقوله وراء ظهرك وتدرب على تقبل ذاتك وعش حياتك وفقاً للقيم التي تؤمن بها.

إذا كانت الشكاوى عليك غير مبررة وكانت تنتشر هنا وهناك فأنت بحاجة إلى الدوس عليها. النتيجة التي عليك السعي إليها هنا هي عدم السماح للشخص الصعب أن يلوم ويشكو أو يبالغ في ما يقوله عنك. من أجل هذا أنت بحاجة إلى عقلٍ صاف ويد ثابتة.

ابحث عن الاستراتيجيات واخترها

حتى تدوس على المشكلة:

1 ـ تذكر أنه ليست جميع الشكاوى تهجماً عليك. فبعضها قد يكون انعكاساً للرغبة في كسب الاعتراف بهم أو لفت الانتباه أو جلب التقدير. إذا اعتقدت أن هذا هو الأمر فحاول تجنب هذه الأشياء أولاً و لاحظ ما إذا كانت الشكاوى ستتوقف.

2 ـ إذا وجدت ان الشكاوى عليك تستمر فدوّنها.

3 ـ تحقق من أن اللائحة دقيقة.

4 ـ اطلب التحدث إلى الشخص المعني. كلمه على انفراد وتحدث إليه بهدوء. اطلب منه أولاً الجلوس ومن ثمّ اسأله: «ماذا تقصد بما قلته عني؟» فإن أنكر فقل له: «العلك لم تكن منتبهاً ولكن الآخرين قالوا لي إنك كنت تشكو على أشياء قمت بها. هذه هي الشكاوى التي سمعتها..»

5 ـ واجه المشكلة بهدوء، وحاول أن تجعله يحدق فيك وكن جاداً. أعلمه أنه من أجل عقد علاقة طيبة معك عليه الإقلاع عن هذا.

6 ـ حاول أن تكون معيناً له بدون تحمل أي مسؤولية. إذا وجدت أن المشكلة تحتاج إلى حل فاسأله: «ما الذي تريده حتى يتم حل المشكلة التي تشكو منها؟»

مهارات تغيير وجهات النظر

يختلق اللوّامون وكثيرو الشكوى الشكاوى من أجل تدعيم «الأنا». وغالباً ما يشعرون بالخوف من عدم كفاءتهم، ويجدون أن من الأسهل أن يلوموا شخصاً آخر على الأخطاء، على أن يحاولوا إيجاد علاج فعلي.

في فيلم «حياة بريان» يقوم قائد الشعب اليهودي بطرح هذا السؤال: «ما الذي قدمته لنا روما؟». فيأتي الجواب مشيراً إلى المستشفيات والطرقات والخدمات الاجتماعية والأمن. عندئذ يسأل القائد: «ولكن عدا إقامة المستشفيات وتعبيد الطرقات وتقديم الإعانات الاجتماعية والأمن ماذا قدمت لنا روما؟»

إذا أراد اللوام وكثير الشكوى أن ينقب عن أغلاط الآخرين، لن يجد الكثير. ولكن لماذا يشكو كيفما اتفق؟ المشاكل بالنسبة لهم هي فرص لجرك إلى ما يريدون.

تذكر أنك كلما تصرفت بدون إمعان فكرك فيما تقوم به، تخليت عن قوة الاختيار.

تطبيق استراتيجيات التغيير

1 ـ واجههم، اسألهم: «ما الذي تقصده بـ. . . .»
2 ـ اجعلهم يعلمون أن لديك مشكلة مع ما قالوه ومن ثمّ اسألهم: «ألديك حل تقترحه؟»
3 ـ أنذر الشخص بلطف أنك لن تتحمل سلوكاً كهذا في المستقبل.
4 ـ استعدّ للمواجهة متى احتجت إلى المواجهة.
5 ـ قد ترغب في تصحيح المعلومات المغلوطة علناً.
6 ـ تصرف وكأنك تصحح غلطة (وكأنك تقدم له معروفاً).

قلِّل من سميتهم

كن حازماً، هادئاً ومصلحاً ولكن أوضح له أنك لن تقبل بذاك التصرف. بعدما تواجه اللوام وكثير الشكوى وبعدما يغير طريقته في السلوك قدم له صداقتك وتعاونك.

تعلّم دروساً للمستقبل

أحد الأسباب التي تجعلك حساساً من اللوام وكثير الشكوى هو رغبتك في أن يحسن الناس التفكير فيك. ولعل هذا ما قادك عن غير قصد إلى الاستجابة ومحاولة حل ما يشكو منه الآخرون. وغالباً ما نجح هذا ولكنه جعلك أحياناً تسمح للآخرين بقول أشياء سلبية عنك.

قد يعلِّمك اللوامون وكثيرو الشكوى بضعة دروس قيمة:

- لا أحد حتى أنت كامل.
- لا شأن لك برأي الآخرين فيك.
- لست الشخص الوحيد الذي حدث معه هذا. لا تأخذ الأمر على منحى شخصي.
- تصبح الحياة مملة جداً إذا كنت تنظر دائماً إلى أغلاط الآخرين.
- لا بأس بتضييع بعض الوقت.
- عليك مواجهة الأغلاط بأسرع وقت ممكن.

قد يعلِّمك هؤلاء أيضاً التدرب على تقبل نفسك من غير قيد أو شرط كما قد يعلمونك كيف تمتلك ما هو لك وكيف تعرف وتميّز بوضوح ما هو ليس ملكك.

مستدرو العطف: الفئة النموذجية من اللوامين وكثيري الشكوى

هؤلاء الشهداء هم أشبه بالاسفنجة التي تمتص طاقات الآخرين. إنهم يطفئون بريق الحياة. ولعل أفضلهم يفتح جبهات الحاجة والاتكالية، فهم يجمعون القنوط والعجز الجسدي والحساسية العاطفية. تجدهم يشكون وينتحبون طالبين من الآخرين أن يحلوا المشكلة التي يرونها هم.

بعض هؤلاء المستدري عطف الآخرين يتخذون وضعية الاستسلام والضحية بقولهم مثلاً: «لا تأبه بي، سأجلس هناك في الظلمة»، أو يتخذون موقف ما يعرف بعارض التضحية بالذات: «لا عليك يا حبيبي. سأتناول أنا قطع اللحم التي احترقت أثناء الشواء».

بعض مستدري العطف هم غيورون ويقارنون بين الطريقة التي تعاملهم بها وبين الطريقة التي تعامل بها غيرهم. تجدهم يشعرون بأنهم مهملون متروكون معظم الوقت فإذا ذكرت أمامهم أنك تقربت إلى صديق جديد وخرجت معه، سيسألونك: «لماذا لم تدعني؟»

في العائلات يلعب مستدرو العطف لعبة الشعور بالذنب. تراهم يقولون مثلاً: «ليس لي حياتي الخاصة. لقد ضحيت بها كلها من أجلك». أما المعنى الضمني من وراء كلامهم هذا فهو أنك تدين لهم بوقتك

يستعمل عدد كبير منهم مخزناً من الأدوية والمراهم والغسول. قد تجد عندهم أمراضاً بقدر ما في القاموس الطبي من أمراض.

يعتبر هؤلاء كل حدث هجوماً شخصياً. إنهم بحاجة إلى إعادة طمأنة بالهم. غير أن العمل على طمأنتهم مراراً وتكراراً لن يحدث فرقاً. والذي يحدث أن كل اقتراح أو حل للمشاكل سيتم رفضه.وسينتهي بك، إذا حاولت أن تساعد مستدر عطف الآخرين، أن تشعر بالإحباط الشديد.

اللوّامون وكثيرو الشكوى	
ما الذي يريدونه؟	كيف يجب أن أرد؟
عدم تحمل للمسؤولية	■ أسرع طريقة لنزع فتيل اللوام وكثير الشكوى هي أن تشكره على كل شيء قام به لمساعدة عائلتك وشركتك ومساعدتك
الانتباه	■ أخبرني المزيد حتى أستطيع فهم هذا. أستطيع أن أرى أن الأمر هام
الاعتراف	■ أرى أن الأشياء كانت صعبة عليك
التفهم	■ لا بد أن الأمر يبدو لك وكأنك الوحيد الذي. . .
التقدير	■ أعرف أنك عملت بجد. . .

4

المتنمّرون والاستبداديون

" المأساة هي أن أقطع إصبعي أما الفكاهة
فهي أن أقع في مجرور مفتوح وأموت "

مل بروكس

المستبدون والمتنمّرون هم جبناء قساة القلوب، يستغلون أية فرصة لتدعيم أنفسهم ويستبدون على الآخرين. بعضهم يتبجح مزهواً بروعته وأهميته وبعضهم الآخر حقيرون، خبيثون يستخدمون الغمز واللمز وإطلاق الشائعات والنميمة من أجل هزم الآخرين. على كل، هم أشخاص صعبو المراس عليك الاحتراس والحذر منهم. يعمل هؤلاء الطفيليون الواضعون للألغام على سحب طاقتك وإيمانك بذاتك منك.

تحتوي هذه الجماعة على المتعطشين إلى القوة، المتسلطين، الديكتاتوريين. المستبدون والمتنمّرون أشخاص نهمون لا يشبعون. إذا غذيت نهمهم إلى المجد والشهرة،

سيرجعون إليك ليتغذوا على ذاتك المحطمة. الواقع أن القوة التي يجنونها على حسابك هي سامة مسمّة واعلم أنهم سيجدون طرائق مخادعة وقاسية ليمتصوا المزيد والمزيد من قوتك.

إنهم أشبه بالقرش الذي يدور ويدور متهيئاً للانقضاض على من تبدر منه أقل إشارة من الخوف. ولعل الخطر الأعظم يكمن عندما لا تعرف كيف تسبح مع القرش. وما إن تحدد أنهم «قرش» حتى تجد الفرص للسيطرة.

الواقع أن كل واحد منا عرضة لالتقاء أحد هؤلاء المضطربي العقل. فلنمض الآن إذن بعض الوقت في تحديدهم والتدرب على الطريقة التي تساعدنا على قطع طرق مؤونتهم.

كيف تكتشف المتنمرين والاستبداديين؟

أكثر أشكال الهجوم التي يستعملها هؤلاء هي:

- الإساءة الكلامية
- استخدام العنف والتهديد لانتزاع المال
- النميمة ونشر الشائعات
- الإطاحة بالآخرين

لدى الاستبداديين والمتنمرين طريقتهم في العمل ولعل الاحتمال الأكبر أنهم نمّوا هذه الطريقة عندما كانوا في المدرسة ووجدوا أنها نجحت معهم فاستمروا يمارسونها.

يوّجهون الإساءة الكلامية بشكل مباشر وقد تكون بذيئة مؤذية إنما يمكن التعامل معها. هؤلاء الأفاعي يستخدمون كل شيء وأي شيء ليستولوا على السلطة. مثلاً قد يوجهون إليك التعليقات المذلة المتعلقة بالجنس والمظهر وقد يذكرون الملاحظات المؤذية عن آرائك وخلفيتك العرقية وديانتك.

لائحة تشخيص الاستبداديين والمتنمرين

* يسيئون إلى الآخرين كلامياً
* متطلبون
* يخوّفون الآخرين
* يحقرون الآخرين
* يذلون الناس
* لديهم هدف
* ينبذون أو يصرفون النظر عن حاجات الآخرين
* لا يراعون مشاعر الآخرين
* يستخفون بالآخرين ويقللون من شأنهم
* يتهجمّون على الآخرين من دون ضرورة
* يخفون مشاعر الحسد
* ينظرون إليك نظرة قاتلة
* يحاولون اكتساب السلطة على حسابك

يستخدم بعض المتنمرين والاستبداديين طلتهم الجسدية لتخويف الآخرين. من طرائقهم في استخدام العنف لانتزاع ما يريدون، هناك التهديد والوعيد والتدخل في حياتك الخاصة وتركيز نظرهم على أجزاء من جسمك غير وجهك أثناء حديثهم معهم. جد طريقة للابتعاد عن المتنمّر. المرأة التي يستخدم زميلها جسده ليسد الطريق عليها، عليها أن تصرخ بصوت عال «ابتعد، سأتقيأ».

بعض المتنمّرين والاستبداديين موهوبون في تجنيد أتباعهم الذين سيقومون نيابة عنهم بالأعمال الوسخة. قد يطيح بك هؤلاء الاتباع وينشرون عنك الشائعات ويعزلونك ويحطون من قدرك. لدى الاستبداديين والمتنمرين حضور قوي يجذب الأتباع الضعاف الذين يقلدون تصرفات المتنمرين.

أولاً يتجاهلونك وبعد ذلك يضحكون عليك ومن ثم يقاتلونك وعندئذ تنتصر أنت.

المهاتما غاندي

الغاية من وراء تصرفاتهم

ثمة هدفان من وراء سلوك المتنمرين والاستبداديين: أولاً السيطرة على الآخرين. ثانياً عدم السماح للآخرين بالسيطرة.

الاستراتيجيات الهامة

- يمتلك عادة مجموعة محدودة من الاستراتيجيات.
- عن غير قصد يعطيك إشارة بالحركة التي سيقوم بها لاحقاً وهذا ما سيساعدك على تحديد أساليبه المراوغة.

قد يأتي الأصدقاء ويروحون أما الأعداء فيتراكمون.

توماس جونز

لدى المستبدين والمتنمرين استراتيجيات محدودة. فإذا راقبت أساليبهم وإيقاع تصرفاتهم، قد يساعدك ذلك على تحديد أساليبهم المراوغة. ستجد المزيد من المعلومات عن هذا في هذا الفصل.

في العمل

لسوء الحظ أن أماكن العمل هي أرض خصبة للمتنمرين والاستبداديين. هناك تسود هيمنة التسلل الهرمي الوظيفي. في أحد المكاتب علقت حكمة على المدخل مفادها: «إذا أعطيت أحدهم شيئاً بسيطاً من السيطرة، أصبح شخصاً تتعذر السيطرة عليه». أهلاً بكم في شريعة الغاب!

يترك معظم الناس العمل بسبب المتنمرين أكثر من أي سبب آخر. إنها منطقة مظلمة تسبب صدمة نفسية وإن لم تعالج تلك الصدمة النفسية فقد تزحف إلى حياتك.

في عدد كبير من أماكن العمل هناك تسلسل هرمي للوظائف يحدد من في «الداخل» ومن «في الخارج» ومن يتأمر على من.

إذا نظرت بإمعان في مراكز العمل ستجد العصور القديمة التي يسيطر فيها بعض الناس على البعض الآخر. من الذي يتبختر هنا وهناك بطريقة الذكر المهيمن؟ من الذي يتزين ويتهندم محاولاً الدخول إلى مجموعة المحظوظين المقبولين ومن الذي يترصد في مهجعه يلعق جراحه بعد آخر مذلة؟ أليست هذه الصورة محزنة ومريضة فعلاً؟

إن أهم شيء للقادة هو أن الرجال لا يفكرون

أدولف هتلر

قد يحوِّل المدراء المتنمرين والمستبدين أماكن العمل إلى أماكن سامة حيث تجد الناس فيها يعملون أكثر مما ينبغي ويشعرون بالقلق إذا ما أخذوا العطل التي يحق لهم أخذها ويقلقون من أجهزة التنصت الموجودة في غرف الاجتماعات ويشعرون بالاضطراب إذا ما كان عليهم الذهاب إلى المرحاض.

إذا كان مديرك متنمراً، مستبداً فهذا يعني أن وضعك صعب. فمجرد تحمل المدير الصعب وأنت ساكت صامت سيرفع معدل الضغط النفسي عندك وسيقض مضجعك وستصبح

شخصاً كثير التشكي وسيزيد من خطر تعرضك للإصابة بمرض خطير. يمكنك أن تطرح المشكلة على الشكل التالي: «أعرف أنك تريد من فريقنا أن يكون منتجاً ولكن إذا ظل الناس يصرخون عليّ أو يراقبونني أو(اختر أي سلوك شائن آخر) فستقل قدرتي الانتاجية». وفي الحالات الشديدة قد تكون بحاجة فقط إلى رفض تحمل سلوك المتنمر والمستبد الخسيس. سجل تصرفات المتنمرين لأنك قد تحتاج إلى أن تُخبر المدير الأعلى أو النقابة بها.

إذا كنت تعمل مع المتنمرين والمستبدين فقد تجد أنهم قد يستخدمون أية قوة ليحصلوا على المزيد من القوة والنفوذ على حياتك. في بعض المؤسسات، يحدد موقعك في التسلسل الهرمي الوظيفي، المكان الذي تجلس فيه في غرفة الموظفين أو كوب القهوة «المسموح» لك استخدامه.

إذا كنت مديراً أو رئيساً للمستبدين والمتنمرين فحاول التقليل من فرص التدافع على المراكز والانتقاص من قدرهم. تجد في كل مؤسسة مزيجاً من الناس الذين تختلف حاجاتهم فمنهم من يبحث عن الصداقة ومنهم من يريد حبيباً ومنهم من يسعى إلى عائلة بديلة فيما الآخرون هناك بغرض العمل فقط. أنت تدير مؤسسة لا حضانة أو جمعية خيرية. كن منطقياً غير عاطفي فيما يتعلق بفريق عملك، واستعد للقيادة.

إذا كنت رئيساً يضع نصب عينيه طوال الوقت همّ التواصل المهني والاحترام بين أفراد العمل، فسيساعد ذلك على التقليل من الاستئساد. استعد حتى تكون الشخص الذي يتخذ

الخطوة الأولى والمبادرة وقل ما هي توقعاتك من فريق عملك بوضوح واعمل على دعمها إذا ما انتهكوها.

في بعض الحرف والمهن تصبح السخرية والحيل والألاعيب التي تمارس على الموظفين الجدد جزءاً من ثقافة الاستئساد السامة. ولكن ثقافة السخرية والاستهزاء من الآخر تسبب أذى كبيراً. إذا كنت تدير فريقاً فاعمل على استئصال هذه الثقافة وهذه العادة المؤذية.

تعرف إلى فريق عملك. واعرف من الذي يعمل كجزء من الفريق ومن الذي يستغل موقعه في الفريق للاستئثار بالنفوذ وعندئذ حدّد المهمات وفقاً لذلك.

إذا كنت المسؤول، تحمّل المسؤولية. فالتصرفات الاستبدادية والخبيثة تزيد عندما لا تكون حدود المحاسبة واضحة. والتدافع على المراكز يزيد إلى أقصى حد عندما يصبح الرؤساء الذين يتخلّون عن مسؤولياتهم، خائفين أو متردّدين أو منقادين لآراء البعض، بدل أن يتخذوا القرارات الحازمة التي عليهم اتخاذها.

هناك طرائق عدة تمكنك، إذا كنت رئيساً، من التقليل من الاستئساد والتنمر في مراكز العمل:

- تحمّل المسؤولية.
- اعقد آمالاً كبيرة واضحة.
- كن عادلاً، ولا تلعب لعبة تفضيل موظف على آخر.

- اعمل على تنمية طرائق وإجراءات تشدّد على العناية بالزبون.
- ركّز على النتائج ودع فريق العمل يتمرن على أفضل طريقة لتحقيق هذه النتائج.
- فلتكن الرسائل والمعلومات التي تريد تبليغها واضحة.
- بادر إلى طرح مسألة التصرفات الاستبدادية مع الأشخاص المعنيين وأوضح أنه لا يمكن تحمل هذه التصرفات.

اجعل المستبدين والمتنمرين يساعدونك ويعملون من أجلك

إذا كان أحدهم يتنمر على الآخرين، فأعلمه أن طريقته في التواصل غير مهنية وأن عليه تغييرها. الواقع أن المتنمرين والاستبداديين لا يحبون أن يتم وصف حقيقة تصرفاتهم.

الحقيقة أن الاستبداد قد يتغلغل في بعض مراكز العمل بحيث يصبح أمراً عادياً للعاملين فلا يرون فيه أي مشكلة. في إحدى المرات طلب مني أن أعاين فريق عمل كان أفراده يتعاملون مع بعضهم بعضاً بطريقة رهيبة. لقد كانوا يغتابون بعضهم بعضاً ويسيئون إلى بعضهم بالكلام ويعملون على ترويج الشائعات وكانوا إلى ذلك يتنهدون ويتثاءبون بصوت عال كلما قدّم أحدهم اقتراحاً. وقتذاك شعرت أني أنتقل من عالم الراشدين إلى ملعب مدرسة ابتدائية. لا، بل الواقع أن

تلاميذ المرحلة الابتدائية يتصرفون بنضج أكثر من هؤلاء العصبة الغوغائيين. في النهاية قلت لهم: «لقد تعودتم على التعامل مع بعضكم بعضاً بهذه الطريقة الفظة ولعلكم قادرون على تحملها أما أنا فلن أتحملها. اتصلوا بي عندما تصبحون على استعداد للعمل بشكل مهني». لقد بدوا مدهوشين.

قد يستفيد المدراء من المتنمرين والاستبداديين، فعدد كبير من الرؤساء الناجحين يضعون من ينوب عنهم عند غيابهم.إن جعل المتنمرين والاستبداديين تابعون أمناء لك بحيث تحمِّلهم مسؤولية المسائل الصعبة احتمال ممكن، ولكن عليك وضع خطة لإبعادهم قبل أن يصبحوا قشة في عينك أو شوكة في خاصرتك.

في حياتك الشخصية والاجتماعية

عندما يأتي الاستبداد من أفراد العائلة أو الأصدقاء لا يكون ذلك ممتعاً أبداً. بل الواقع أن ذلك يكون ساماً لك.

لعل أحد أكثر الأشياء شيوعاً في الاستبداد العائلي هو تنافس الأخوة. ويحدث ذلك بشكل عام عندما يقرر أخوك أو أختك أنك محبوب من قبل العائلة بدرجة لا تستحقها. وهذا ما يتخذونه سبباً لتحقيرك والتقليل من شأنك والعمل على زيادة أو تعزيز احترامهم لذاتهم. عندما يشعر الأخوة بالاضطهاد، يفضل أن توافق على كل شيء يقوله هؤلاء الأخوة. قل له أو لهم إنهم رائعون لكن امض في حياتك وافعل ما تعتقد أنه صائب. يلجأ المتنمرون في الحياة

الاجتماعية إلى الاستهزاء للحط من قدر الناس، فيقولون مثلاً:

- يبدو دائماً قلقاً وغاضباً.
- جيوبه ملآنة ويده شحيحة.
- لو كان عندها ذرة عقل لكانت الذرّة الوحيدة التي تملكها.

ولكن اللجوء إلى الاستهزاء بالمقابل فعّال، فغالباً ما يُربك هذا الاستهزاء الشخص المستبد والمتنمّر. قل مثلاً: «آه! كنت أعتقد دائماً أنك شخص لطيف» أو «تصرف بحسب عمرك لا بحسب مقاس قدمك».

الحب والرومانسية مع المستبد والمتنمر رحلة محفوفة بالمخاطر. من المؤكد أن لا أحد يبدأ علاقة رومانسية بالاستقواء على الآخر. في أيام الإغراء لن تجد شيئاً غير الشغف والسحر، إنما لا تلبث أن تتغير الموازين، وتبدأ هي مثلاً بإقناعك بلطف بأن القيام بالأمور على طريقتها أمر جيد. وإذا فشلت في رؤية الحكمة من وراء القيام بالأمور على طريقتها تزداد درجة إجبارك على الطاعة،وسرعان ما تكرهك على القيام بالأشياء بالطريقة التي تريدها.

أنت تستحق في العلاقات العاطفية ما هو أفضل من ذلك. فأن تكون مخطوباً إلى شخص متنمر مستبد، لأمر فظيع. فالشريك الذي يقوم بهذا بشكل مستمر ليس شريكاً. وعندئذ لن تكون هي رفيقة الروح بل رفيقة الزنزانة والعلاقة

معها ستنتهي بالشعور بأنك تعيش في سجن. إذا شعرت بعدم الاطمئنان اذهب واسأل الأصدقاء الموثوق بهم أو أفراد العائلة ما إذا كانوا يرون أن عليك الاستمرار بالعلاقة. وحتى لو قررت أن تتجاهل رأيهم، استمرّ في التحدث إليهم عن علاقتك بالشريك.

الجواب المختصر على هذا: لا تبق مع الشخص الذي يتنمر عليك. الواقع أن هذا أسهل مما يبدو.

في العام 1980 عقد تارنس بوليصة تأمين على حياة زوجته في حال وفاتها وكان المبلغ الذي قد يحصل عليه كبيراً. ماذا فعل؟ وضع كمية من الزئبق في قطعة تارت الفريز التي ستأكلها ولكن الزئبق تسلّل من التارت فسكب قنينة الزئبق كلها في طبق السمك الذي ستأكله ولكن لم يحدث لها شيء. عندئذ حاول أن يغريها ليجعلها تقف على حافة جرف خطر في يوغسلافيا ثم أشعل النار خارج غرفة نومها، ثم طلب منها أن تقف أمام السيارة ليفحص مكابحها. وعندما باءت محاولات قتلها كلها بالفشل، اعترف للشرطة ساخطاً بما كان يفعله.

خطة الاسترخاء والمواجهة

تحليل للربح والخسارة

أن يكون هناك من يتنمر عليك لأمر مرهب. فهذا العمل يضايقك ويعذبك، وقد تصل تأثيراته إلى مجالات أخرى في حياتك. لهذا من الهام لك ألا تسمح لنفسك بتحمل تصرفات الآخرين الاستبدادية.

نادراً ما يلين أو يستسلم المتنمرون والاستبداديون، فهم يشمون رائحة الضعف والشعور بعدم الأمان والهشاشة ويعملون عليها ويلعبون على أوتارها. لعلك لا ترغب في الرد بدون تفكر وتدبير ولكن الانتظار طويلاً حتى ترد على الاستئساد عمل غير مستحب أو مستحسن أيضاً. فكلما تريثت وأرجأت الرد زاد شعورك بالسوء شدة وأصبحت يدك مغلولة أكثر فأكثر. ستشعر بأن الضربات تنهال عليك وبأن سمعتك تتشوه وأن المستأسد يستغلك ويسيء إليك. قد تنفد بجلدك لبرهة قصيرة من الزمن إذا مادفنت رأسك في التراب كالنعامة، ولكن اعلم أن المستبد الحقيقي يستمتع باصطياد فريسته.

إن الخضوع للاستبداد تجربة مزعجة فقد يكون صعباً عليك التفكير بوضوح في ما عليك القيام به. من هنا نرى أن الرد على المستبدين والمتنمرين عمل يحتاج إلى خطة مدروسة. لا تندفع بل خطط بحذر وحاول أن تكسب بعض الحلفاء ليساعدوك على التفكير في الخيارات المتاحة أمامك.

ادرس أسلوبك في التعامل معهم

هناك شيئان عليك أن تبحث عنهما في نفسك. الأول دراسة تاريخ تعاملك معهم. ما الذي تفعله عادة عندما يتنمر عليك أحدهم؟ هل تشعر بانك ضحية ومضطهد و تتحمل الوضع؟هل تتجنبهم؟ هل تقاوم مدافعاً عن نفسك؟ ادرس، ناقداً، تاريخ تعاملك معهم.

دوّن الاستراتيجيات التي نجحت معك والاستراتيجيات التي فشلت بها. تعتبر الاستراتيجية ناجحة إذا أدّت إلى التخفيف من التنمر والتسلط عليك، سواء أظننت أنك قمت بما ادى إلى إحراز النجاح أم أنك لم تقم بشيء. إذا لم تستطع التفكير في لحظة واحدة قمت خلالها بما نجح في تغيير تصرفات المستبدين فلا تقلق لأنني سأتدبر لك خطة ناجحة.

الشيء الثاني الذي عليك أن تدرسه هو ردود فعلك والخطوات التي تقوم بها حالياً. ارسم خريطة للمنطقة التي تواجه فيها المستبد والمتنمر. . قد يكون هذا منزلك أو مدرستك أو مكان عملك أو الجوار. سجل، مدة أسبوع، كل مرة تلتقي فيها بالمستبد والمتنمر. قد ترغب أيضاً في تدوين ما قاله أو يقوله من أشياء جعلتك تشعر بأنه استبداد وتنمر.

خلال هذا الأسبوع لا ترد على المستبد، بل راقب فقط. لا تتكلّم كثيراً، هذه هي قاعدة المراقبة الشديدة التي تفرضها على المتنمّر أو المستبدّ. فعندما تعرف أين يذهب ومتى يذهب إلى هناك وماذا يفعل، تضعك هذه المعرفة في وضعية قوية.

عليك أن تذهب إلى «ما وراء حدود الأعداء». إن المتنمرين والمستبدين لا يفهمون شخصية الآخرين، لذلك ستكون قادراً، إذا ما سبقتهم، على أن تزيد من حظوظ قوتك.

نظرة على سلوكك

يصبح معظم الناس خاضعين للمتنمرين في مرحلة ما من مراحل عمرهم، وهذا ما يترك لديهم ندوباً عاطفية. ولكن هذه الندوب لا تظهر على بشرتهم بل تظهر على شكل آثار خوف وهذه الآثار هي ما يتعقبها ويقتفيها المتنمرون ويوجهون نصالهم عليها.

لعل العجز عن الإتيان بأي عمل هو ما يجعل آثار الخوف واضحة. عندما لا تعرف ماذا عليك أن تفعل، لن تفعل شيئاً. إن تحليل الوضع واختيار أفضل الإجراءت سيساعدك على الشعور بالمزيد من الثقة بالنفس والتقليل من آثار الخوف حتى إن لم تتخذ أي إجراء أو تقوم بأي تصرف.

كانت لدى إحدى النساء زميلة وكانت هذه الزميلة تتمتم كلما مرّت بها «عاهرة». فقررت المرأة أن تقول لنفسها: «هذه هي العاهرة». ومع أنها لم تقل ذلك بصوت عال أبداً، توقف الاستئساد.

السعي إلى أفضل النتائج

نحن جميعاً نتمنى لو تتنور أرواح المتنمرين فيتوقفون عن طرائقهم الاستبدادية ويتوبون ويعتذرون بصدق عن وسائلهم

المؤذية. قد لا يفعل المتنمرون ذلك ولكنهم قد يغيرون سلوكهم. إن إصلاح علاقتك بهم سيساعدهم على تعلم أن هناك طرائق أفضل من الاستبداد يمكنهم اللجوء إليها.

في العمل، الأمر معقد. فنادراً ما يغيِّر المستبدون والمتنمرون طرائقهم. مع أن الاستقالة من العمل قد تكون خياراً جيداً إلا أنها من الناحية المادية قد لا تصب في خانة مصلحتك. بعض المؤسسات تتدخل بقوة لمنع ثقافة الاستبداد ولكن البعض الآخر يتركون الضحايا لتنهشهم الذئاب. إن تصرفات الناس في الاجتماعات ودرجة الكياسة المهنية في الإصغاء تشكِّل دليلاً.

ابحث عن أشكال الدعم من الخارج للتخفيف من الوضع. يمكنك اللجوء مثلاً إلى التأمل أو استشارة معالج نفساني أو طلب الدعم من أفراد العائلة أو من الإدارة العليا.

أكمل تحليل أسس قوتك (راجع الفصل الأول): هل أنت قوي بما فيه الكفاية؟ أينبغي لك أن تواجه أم تغير وجهتك أم تهرع هارباً إلى التلال؟

ولكن حتى لو كنت تملك القوة، تذكر أن بعض المؤسسات تعاقب بشدة من يدافعون عن حقوقهم، وتعاملهم كوشاة فينبذونهم. إن عدم تحملك للازدراء هو أفضل ما يمكنك القيام به في هذه الحالة. ولكن ذلك يقتضي منك التقليل من من درجة القلق النفسي و الإصرار على أن يعاملك الآخرون باحترام.

وفي أماكن العمل، هذا يعني خلق بيئة يعبّر فيها كل فرد عن نفسه ويعمل بكفاءة.

في الحب القضية أكثر وضوحاً. إذا استمر الشريك في الاستئساد عليك حتى بعدما أعلمته بما تشعر به، فأفضل الخيارات أمامك هو قطع العلاقة. قد يبدو هذا واضحاً جلياً ولكن عدداً كبيراً من الناس الذين يتنمر عليهم الشريك لا يقولون لهم أبداً: «عندما تفعل هذا، أتأذى. اريد منك التوقف عن هذا». اطلب منهم التوقف. وإذا طلبت منهم التوقف ولم يتوقفوا، فالوقت إذن قد حان لتركهم. عليك أحياناً أن تكون مستعداً لحرق الجسور.

ابحث عن الاستراتيجيات واخترها

يعتمد المتنمرون والمستبدون على ردود الفعل المتوقعة التي تبدر من الأشخاص «الهدف» أو المستهدفين. لقد تعوّد هؤلاء على استخدام القوة لفعل ما يريدون كما تعودوا على استغلال جبن الآخرين واستسلامهم. عليك أن تتملص من لعبتهم المعتادة.

لغة جسدك أمر هام جداً. عندما تكون مع المتنمر قف مستقيماً وامش ببطء وثبات. إذا رغبوا في رميك بإهانة، لا تشعرن بأنك مجبر على الرد والتوقف. أحياناً، من الأفضل أن تتابع سيرك وتدّعي أنك لم تسمع.

عندما تواجه مستبداً أو متنمراً، من الأفضل أن تنظربشكل سريع إلى عينيه مباشرة. . . أبق رأسك مرفوعاً وأبق جسمك

متناسقاً وصوتك هادئاً ومنخفضاً(غير مرتجف أو سريع).

وضعية وقوفك أو جلوسك هامة أيضاً. إذا كنت تتكلم مع المتنمر، عليك أن تكون قادراً على الانتقال من حيث أنت أو الوقوف في مكان يمكنك الخروج منه. لا تحشر نفسك. مثلاً في العمل إذا اقترب منك من تنمر عليك سابقاً، قف. لا تسمح لأحد بالاقتراب منك ومراقبتك وأنت جالس. ولا تسمح لأحد بأن يسد عليك المدخل أو نقطة الخروج. لعل أفضل دفاع تعتمده أثناء تنمّر أحد عليك هو أن تمتنع عن التأثر بكلامه وأن تبقى واثقاً بقناعاتك وبنفسك.

أو يمكن أن تعمل على التخفيف من غضبه عبر محاولتك «السعي إلى تفهمه» كأن تقول له: «دعني أرى إن كنت أفهم وجهة نظرك. أنت قلق على..». أحياناً قد يهدأ هذا الشخص عندما يسمع منك ما يدل على أنك تتفهم وجهة نظره، وهذا أيضاً يساعدك على تأخير وتأجيل المشكلة.

إنه من الناس الذين يفيدهم الموت كثيراً

H.H. Munro (Saki)

تستطيع كلمات مثل: «أنا قلق أو أنت تبدو قلقاً أو أنا مهتم بـ» أن تضع النزاع في إطار مشكلة ينبغي حلّها.

وإذا ذكر المستبد والمتنمر شيئاً هجومياً كتعليقات تتعلق

بالتعصب العنصري أو الانحياز إلى جنس معين، يمكنك الرد بالقول له مثلاً: «لم أعتقد قط أنك شخص عنصري أو منحاز لجنسك. أنا متفاجئ حقاً».

الطريقة الأخرى التي قد تكون فعالة هي اللجوء إلى الصمت المطبق. عندما يطلق أحدهم خطاباً عنيفاً مسهباً، اجلس بهدوء خلال هذا التقريع وبعد انتهائه، فليس هناك قانون يقول إن عليك أن ترد على كل شيء في أي وقت. قد يمنحك الإصغاء المزيد من القوة في التواصل، إنما عليك أن تفعل ذلك عن وعي وقصد.

إذا كان المتنمر أو المستبد يعنّفك فانتظر حتى يلتقط نفسه ثم قل له عندئذ: «إذا استمريت، في هذه المحادثة أو الاتصال الهاتفي، بالاساءة إليّ بكلامك فسأقطع أو أوقف هذا الحديث وعندما تضبط أعصابك نعود فنكمل الحديث». ثم انتظر الرد فإذا وجدت أن لهجته وحديثه تحسنا فأكمل الحديث وإذا لم يظهر عليه أي تحسن فاقطع الاتصال أو انهض وغادر المكان. لا تسمح لنفسك بالتعجل بالرد. اعتمد قاعدة الأربع والعشرين ساعة. إن عنّفك المتنمر فقل بهدوء: «أحتاج يوماً كاملاً للتفكير في هذا» وعندئذ غادر المكان. فهذا أفضل من الرد بغضب.

أصرّ على أن يعاملك الآخر باحترام واتخذ الإجراء الإيجابي للابتعاد عن الوضع.

مهارات تغيير وجهات النظر

المستبدون والمتنمرون هم أشخاص محدودون يجدون صعوبة كبرى، إن لم يغيروا سلوكهم، في عقد صداقات جيدة. بعضهم تعلم أنها الطريقة الوحيدة التي يحصل من خلالها على السلطة. وبعضهم يخلط بين الخضوع و الصداقة. لا يشعر المستبدون والمتنمرون عادة بالرضا عن ذواتهم. وإن لم يغيروا سلوكهم، فسينتهي بهم الأمر بالشعور بالوحدة والعزلة.

هذا لا يعني بالتأكيد أن عليك أن تتحملهم. الواقع أن اعتبارهم شخصيات عدائية،حقيرة، وضيعة قد يبعدك عن سلوكهم السام. أحد زملائي في العمل ينتظر حتى يبتعد المتنمر أو المستبد عن مرمى السمع ليقول لنفسه: «الغبي اللعين لا يتصرف إلا بطريقة سيئة» وشخص آخر قد يقول: «ماذا تتوقع من الخنزير غير النخير».

تطبيق استراتيجيات التغيير

إذا استبد المتنمر أو المستبد بك فترة من الزمن فقد يبدو لك التغيير مخيفاً

هناك عدة خطوات تقوم بها بالتدريج لتحقيق هذا التغيير:

1 ـ اعرف عدوك. ارسم خريطة تساعدك على هذا، وسجّل أوقات الاستبداد وأنواعه. أعط نفسك فرصة لمراقبته. كن جاسوساً. وكما ذكرنا سابقاً ليس المتنمرون

أشخاصاً مولعين بالتأمل والتفكير فبعد فترة زمنية قصيرة ستعرف عنهم أكثر مما يعرفونه عن أنفسهم.

2 ـ تصرف وكأنك شخص آخر لفترة زمنية قصيرة. فكر في شخص ما تعرفه (شخصية تلفزيونية أو صديق) يقدر على الوقوف في وجه التصرفات الاستبدادية. لا تتدخل أو تعترض على المتنمّر بل تصرف فقط كذاك الشخص عندما يكون المتنمر قريباً. في الواقع قد تشعر أنك كالهلام من الداخل وتتصرف كأنك فولاذ من الخارج.

3 ـ تعلّم فن «الخفاء». استخدم ما تعرفه عن تحركات المتنمر لتكون حيث لا يكون المتنمر. توار عن الأنظار واختبئ.

4 ـ طوّر درع الأمان. قرر ما هي تصرفات المتنمر التي لا يمكن تحملها وينبغي تغييرها وما هي التصرفات المحايدة وما هي التصرفات التي يمكن تجاهلها. فكر في بعض الكلمات وردود الفعل التي عليك إظهارها وتمرن عليها في فكرك عندما يكون المتنمر قريباً. سيساعدك هذا على التخفيف من الشعور بالخوف.

5 ـ فكر في تجربة بعض طرق التهرب والتملص من المواقف الصعبة. جد شخصاً تثق به وتمرن به.

6 ـ تذكر دائماً أن بإمكانك أن تطلب من السلطات العليا كالمدير الأعلى مرتبة، أن يتدخّل نيابة عنك.

قلل من سميتهم

الاستئساد أوالتنمر سام. إذا كنت تتعرض للاستئساد فهذا قد يؤثر في بيتك وحياتك وثقتك بنفسك وعلاقاتك وسعادتك، كما أنه سيسمّم حياتك. تحدّث إلى أشخاص تثق بهم، عن مشاعرك التي تشعر بها بسبب هذا الاستئساد عليك. ولكن حالما تقوم بذلك، أصلح حياتك. لا تسمح للمتنمر بالسيطرة على مجالات في حياتك لا يحق له أن يسيطر عليها. ولا تسمح له بإفساد أوقات هنائك أو ثقتك بالأشخاص الصالحين الذين تعرفهم.

يجد الناس الذين تعرضوا للاستبداد مدة زمنية طويلة أن ثقتهم بأنفسهم تهتزّ. استفد من التجربة والأذى الذي ألحقه بك الاستبداد لتكون الأمور في حياتك أوضح، وأوضِح ما هي التصرفات التي ستتحملها والتي لن تتحملها. فكر في اعتماد طريقة تجعلك لا تتحمل أي استهزاء أو تحقير. اختر أن تكون مثالاً عن التعاون والاحترام.

عندما تتضّح توقعاتك ومقاييسك، تجد أن الناس يصلون إلى المستوى الذي تنشده. وهذا ينطبق بشكل خاص في العائلات فعندما يصنّف الأهل الاستهزاء على أنه استئساد واستبداد ويقولون إنه شيء لا يمكن تحمله، تجد أن استخدام الأولاد له يقل.

إنها من النساء اللواتي يعشن من أجل الآخرين. يمكنك أن تعرف هؤلاء «الآخرين» من خلال تعابير وجوههم التي تشبه تعابير الطريدة.

كلايف ستابلز لويس

تعلّم دروساً للمستقبل

إن أحد الأسباب وراء ضعفك وهشاشتك أمام المتنمرين والمستبدين هو أن رأي الآخرين فيك يهمك. وهذا ما يقودك بشكل غير مقصود إلى أن تتحمل تصرفات لا ينبغي لك تحملها، ويجعلك أيضاً تشعر بالخوف والقلق.

يعلّمنا المتنمرون:

- كيف نكون حازمين عندما يلوح الاستبداد في أفقنا
- عدم السماح للتصرفات الاستبدادية بالتزايد والتصاعد
- البحث عن المساعدة باكراً
- كيف نحتفظ باحترامنا لذاتنا عندما نواجه الانتقاد
- كيف نواجه مخاوفنا وكيف نجعل الحدود واضحة و
- كيف نوسّع حدودنا.

قال أحد أعضاء البرلمان لرئيس الوزراء البريطاني السابق بنجامين ديزرائيل: «سيدي، ستموت إما على المشنقة وإما من مرض شنيع لا يمكن ذكره». فقال ديزرائيل: «الأمر يا سيدي متوقف على ما إذا كنت سأعانق سياستك أم عشيقتك».

إهانات لا تُنسى

وراء كل رجل عظيم، امرأة مدهوشة

ماريون بيرسون

أشعر بالتعاسة والقنوط بدونك، وكأنك موجود هنا تماماً

ستيفن بيشوب

فن تحويل أو تحريف مسار عمل المتنمر

الفكاهة أقوى طريقة للتقليل من هيمنة المتنمر. لا تثأر منه بل اجعل مسار تسلطه ينحرف. لا تخلط ما بين الثأر و العمل على مواجهة المتنمر. الواقع أن العدائية الطائشة قد تجعلك تبدو للآخرين سخيفاً وفظاً وقد تجعل المشكلة تزداد سوءاً.

الجأ إلى التعليقات المراوغة التي تقلل من هيمنة كلمات المتنمر أو الجأ إلى الفكاهة لتغيير معانيها. لقد ذكرنا بعض النماذج عن هذه التعليقات.

قد لا تحمل الردود التي سترد بها معاني واضحة. والواقع أن المتنمر سيرميك بتعليقات سريعة مثل: «أشكرك لأنك شكرتني» أو «أنا لا أتعارك مع شحص أعزل».

5

المسيطرون

" لم أكره قط رجلاً بالقدر
الذي يكفي لأرد له الماساته "

زا زا غابور

التفتت أم رجلين راشدين إلى زوجتي ابنيها وأعطتهما تعليماتها بأن تبتعدا عن مجال الكاميرا لأنها تريد «صورة عائلية»

رفع المدير نظره إلى موظف جديد لديه وقال له: «يا بني، هناك نوعان من المدراء في العالم. النوع الأول هم مدراء لطيفون، سهلو المعشر تنساهم حالما تترك العمل عندهم. أما النوع الثاني فهو الألم المحتم الذي لن تنساه أبداً، ابداَ. وأريدك أن تعلم يا بني مسبقاً أنك لن تنساني أبداً»

ليس المدراء وحدهم على هذه الشاكلة. إذ يُذكر أن وزير الشرطة السابق لكوينزلاند،روس هاينز، قد ضبطه أحد

الضباط على إحدى الطرقات متجاوزاً حدود السرعة المسموح بها. بعدما سأل الوزير الضابط: «أتعرف من أنا»، ظل الضابط مصراً على تطبيق القوانين بحرفيتها. عندئذ سحب روس جسمه الضخم من السيارة وفرش على مقدمة السيارة خريطة للمناطق النائية في كوينزلاند وقال له: «حسناً يا بني. أين تريد أن أدرج اسمك للعمل؟»

أهلاً بكم إلى عالم المسيطرين.

كيف تكتشف «المسيطر»

تحتوي هذه الفئة على المهيمنين، والمتحذلقين، والمهووسين في التدخل بما لا يعنيهم، وعلى أصحاب العمل الذين يؤمنون بأن الغاية تبرر الوسيلة، كما تحتوي على الذين يتدخلون بأدق التفاصيل الصغيرة، وينقبون عن الهفوات الصغيرة التي لا قيمة لها. المسيطرون أشخاص يشعرون بالسعادة إذا سارت الأمور على هواهم. انحرف عن رغباتهم وسترى منهم جانباً مختلفاً كل الاختلاف.

قد يقودك المسيطرون في اتجاهات لا تريد أن تسلكها. ولعل أسوأ المنتمين إلى هذه الفئة هم اولئك الذين يعتقدون أنهم يعرفون الحل لكل مشكلة ويتخذون الإجراءات عند أي مأزق ويصححون الإجابة لك.

> عندما كان جورج أبوت (1562 ـ 1633) مساعداً لرئيس جامعة أكسفورد أرسل 140 طالباً إلى السجن لأنهم لم يرفعوا قبعاتهم في حضوره.

عندما أكون على حق، أغضب وعندما يكون تشرشل على غلط يغضب. هذا يعني أننا غالباً ما نكون غاضبين من بعضنا بعضاً.

شارل ديغول

لائحة تشخيص المسيطرين

- لا يحبون المفاجآت (وليسوا مولعين بالعفوية).
- قساة، غير مرنين ومتحفظين.
- غير قادرين على رؤية الأمور من وجهة نظر غير نظرتهم.
- يعرفون اتجاهاتهم ولكنهم غير قادرين على الأخذ باقتراحات الآخرين.
- يعتبرون الاقتراحات والأفكار تهديداً يجب سحقه.
- يطلبون ما يريدونه بإلحاح وصخب.
- يتحكمون بما لديهم من المعلومات.
- يشعرون بالتهديد من زملاء العمل الأصغر سناً منهم.
- يشعر بالتهديد من أفراد العائلة السعداء.

- ديكتاتوريون ومتصلبون في آرائهم.
- يخفون مشاعر القلق وعدم الأمان.

الغاية من وراء تصرفاتهم

- تجنّب القلق من خلال التخطيط لكل شيء والقابلية على التنبؤ بكل ما يمكن أن يحدث.
- القوة أو على الأقل توهم وجودها

الاستراتيجيات الهامة

- إنذار الآخرين وتهديدهم باتخاذ الإجراءات بحقهم.
- تحريم بعض الأمور على الآخرين، مثلاً: «إذا فعلت ذلك. . .»
- يعمل بعض المسيطرين على التخريب والتحريف من أجل تطبيق طريقتهم. مثلاً قد يخربون الأمور من خلال الهدايا (كأن يقدموا لك الشوكولا وأنت تقوم برجيم) أو قولهم لك مثلاً: «فلنتكاسل هذا اليوم» عندما تكون قد بدأت ببرنامج للقيام بالتمارين الرياضية.

في العمل

إذا كنت تعمل معهم، فسيعمل هؤلاء الفاتنين الماكرين على السيطرة من خلال عرضهم عليك القوانين وتقديم المساعدة لك. وقبل أن تدرك ما يحدث، ستجد نفسك تقوم

بالأمور بالطريقة التي يريدنها هم، وذلك في الواقع إجراء يبدو مفهوماً من قبلهم. فالمسيطرون ماهرون جداً في جعل طرائقهم تبدو مقبولة وفعالة. هؤلاء الأشخاص خبراء. إذا كنت تسأل عن شيء ما فستجد أن لديهم الإجابة عما كنت تسأل عنه. سواء أكانت إجابة صحيحة أم خاطئة وسواء أسألتهم أم لم تسألهم.

بعض الناس يشعرون بالسعادة إذا ما سيطر عليهم أحدهم. لا بأس بالنسبة لهؤلاء أن يقوم غيرهم بالتفكير نيابة عنهم. والمسيطرون عادة كريمون مع هؤلاء الأشخاص الذين يسيطرون عليهم.

ولكن بعض الناس يشعرون، عندما يسيطر عليهم أحدهم، بأنهم فقدوا شيئاً: حريتهم واستقلاليتهم.

إذا كنت تعمل مع شخص مسيطر وشعرت بأنك فقدت حريتك واستقلاليتك، فهذا يعني أن الوقت قد حان للتفكير ملياً في ما تفعله بتلك الطريقة.

إذا كنت تدير أو تترأس أشخاصاً من فئة المسيطرين فاعلم أنهم قد يكونون بالنسبة لك حلفاء أقوياء أو أعداء مخيفين حاقدين. يحب المسيطرون غالباً أن يعيّنوا حدود الأرض التابعة لهم. قد لا تكون امبراطوريتهم كبيرة إنما يحظر على أي كان انتهاك حرمتها. في أماكن العمل ستجد مؤشرات تحدد المساحة أو المنطقة التي تنتمي إليهم وغالباً ما تحتوي على صور للناس أو الحيوانات الأليفة التي يسيطرون عليها.

عليك فقط أن تتأكد من ألا ينتهي بك الأمر بأن يعلَّق رأسك هناك على الجدار.

تقتضي منك إدارة المسيطر أن تكون النتائج التي تريدها واضحة جلية بحيث تتجنب عندئذٍ الطريقة اللعينة التي يلجأ إليها. اشترط ما هي النتائج التي تبحث عنها ودع المسيطر يعمل على تحقيقها.

قد ينشيء هؤلاء المسيطرون لك أنظمة رائعة. فهم يجعلون المدراء رائعين والمندوبين مدهشين. إنما عليك فقط ألا تطأ الأرض التابعة لهم، ولا تتفاجأ إذا ما اكتشفت أن عندهم جدول أعمال مستتر. فلدى هؤلاء دائماً جدول أعمال مُضمر، مستتر.

عندما يكون المسيطر مديراً عليك فسيستعمل جملة من الطرائق للتأثير فيك بدءاً من التملق البسيط وصولاً إلى التزلف الحاد. بعض المدراء من فئة المسيطرين يمجدون مقدرتهم كثيراً ويتبجحون بها. وهذا ما قد يجعل قلقهم يرتفع وما قد يجعلهم يسيطرون على الشاردة والواردة.

الواقع أن العمل مع هؤلاء أشبه باللعب بالطابات. فطلباتهم وطرائقهم في التحقق من الشاردة والواردة التي تقوم بها تصل إلى درجة الوسوسة والهوس. جد طريقة ما لتبقيهم دائماً على اطلاع، لأنك إذا تكتمت عن شيء فسيجعلهم قلقهم حذرين، متطفلين يتدخلون في شؤونك.

بعض المدراء المنتمين إلى فئة المسيطرين يجمعون ما بين

الدقة والاستبداد. لعلهم قد قرؤوا كتاباً أو كتابين يتعلقان بالإدارة ولعل هذا الكتاب قد أشار إلى أن الاستشارة وتوزيع العمل هما إجراءان جيدان فراحوا يفتشون عن هذا الهراء سائلين الناس عن آرائهم ولكنهم سرعان ما تجاهلوا هذه الآراء بكل سرور. أو لعلهم فوضوا غيرهم بعض الأدوار والمسؤوليات ولكنهم لم يستطيعوا إبعاد اياديهم عن الحلوى. إذا كان لديك رئيس أو موظف من هذه الفئة فتوقع الاصطدام والنزاعات وجريان الدموع قبل النوم.

يبخل رووساء آخرون من فئة المسيطرين بالمعلومات. وبعضهم قد يخبرون الناس عن قصد أشياء مختلفة ومعلومات متضاربة أو يصدرون تعليمات متشابهة ثم يجلسون مراقبين فريق العمل وهم يتخبطون بجنون.

وبعضهم يساوي ما بين التسوية والخسارة. تجدهم عاجزين عن التراجع فهم يضربون أقدامهم بالأرض ولا يتزحزحون، حتى لو كانت المعركة لغير صالحهم. ولكن حذار منهم فلدى هؤلاء الرؤساء ذاكرة طويلة الأمد كما أنهم ميالون إلى الانتقام، مستعدون للأخذ بثأرهم.

أشكر كل الناس إلا...

ارتفعت الأنخاب الجمعة مساء. بعد سنوات من العمل الجاد الحثيث أنجز المشروع. اعتلى رئيس القسم المنصة وبدأ يلقي خطاب الشكر. لقد شكر الفريق بأكمله، حتى الدهانين والبستانيين والسباكين.

ولكن كان هناك مشكلة فقط، هو أنه لم يشكر الرجل الذي ابتكر المشروع وأنجزه...

لا أنسى أبداً ورشة عمل أجريتها عن كيفية استخدام الـ«أنا»، فعند استخدام «أنا» ينبغي أن تكون أفكارك ووجهات نظرك أو مشاعرك واضحة. كان أعضاء المجلس التنفيذي للشركة جالسين حول طاولة الاجتماعات في غرفة مجلس الإدارة، وكان كل فرد في المجموعة يحاول استخدام الـ«أنا». بعد عدة تعليقات عادية مثل: «أنا شعرت بالإحباط عندما زاد عبء العمل»، نظر أحد أعضاء فريق العمل الطائشين إلى رئيسه المتسلط المنتمي إلى فئة المسيطرين وقال له: «أنا أدرك أنك غبي». أدار الرئيس نظره إلى الموظف وقال: «أنا أدرك أنك بدءاً من الاثنين صباحاً ستبدأ العمل في فرعنا الواقع في الريف» وكان هذا الفرع يبعد ساعات عن منزل هذا العضو.

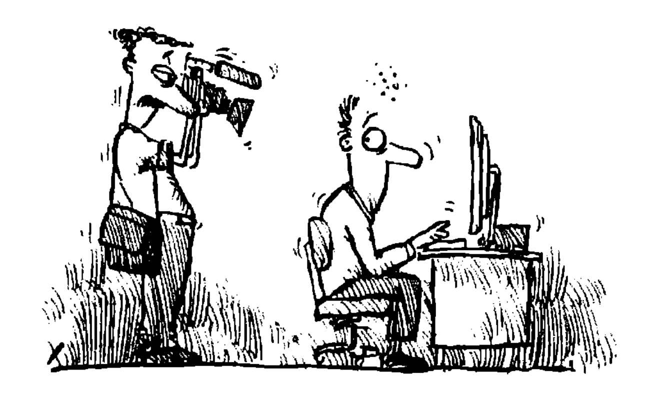
المدير الصعب المراس: مدّع وغبي

من المثير للاهتمام كيف أن العلاقة في العمل قد تشبه رقصة زوجين رومانسيين حديثي العهد بالزواج. في السنة الأولى يعمل كلا الطرفين بانسجام، داعمين تحركات بعضهما البعض، وأحلامهما وطموحاتهما. ترى المدير ومساعده يعملان معاً، وشيئاً فشيئاً يدخل الشريكان في السنة الثانية وتبدأ الأمور بالانحراف. فالمدير لم يعد يطلب رأي مساعده، خائفاً من هذا الشخص الذي راح يأخذ اليد الطولى. هل بدأت

سلطة الرئيس تضعف؟ ويكبر الشك إذ يبدو أن المساعد يصبح هو الشخص الذي يفضله فريق العمل.

وها هو مجلس الإدارة يدعو المساعد للانضمام إلى فريق هيئة الإدارة. الآن أخذ الوضع يخرج عن السيطرة لأن الرئيس يفقد قوته. ويصبح كل شخص تهديداً له، إلى حد أن يطلب المدير من مساعده أن يحوّل إليه كل شيء.

قد يتساءل الإنسان كيف للعلاقات أن تتحول إلى هذه الدرجة من السوء؟ ولماذا تسيطر الغيرة والأنا على حياة الراشدين بحيث تخرب علاقة عمل سليمة ناجحة؟ عند هذا النوع من الأشخاص تتحول الأفكار غير المنطقية إلى اعتقاد ومن ثم يتحول هذا الاعتقاد إلى تصرفات غريبة، ويتعلم الموظفون أن يخبروا الرئيس بكل صغيرة وكبيرة حدثت في اليوم. والنتيجة أن كل واحد يفقد أي رغبة في القيام بشيء، ويحظى المدير بكل الفضل والمديح عن جميع الإنجازات والأفكار فيما لا يحظى أي واحد من فريق العمل بأي مدح أو دعم. إنه عرض كامل لل «أنا» وهو متجه نحو الكارثة.



لقد تغيَّرت أجواء شركات كثيرة بين ليلة وضحاها
عندما راحت تراقب موظفيها أثناء تأديتهم لعملهم

مكتب زير النساء

مكتب زير النساء بلاء لعدد كبير من النساء. فالتعامل مع الأمور الرومانسية أو المسائل الجنسية غير المرغوب فيها عمل مرهق بعض الشيء.

هناك مدراء يتوقعون أن تفتن بهم وبسحرهم كل النساء. فالرجال الناجحون قد يكونون عرضة للتوهم بأنهم دون جوان عصرهم إنما برأس أصلع وخصر عريض. ولكن عملية إيقاع المرأة في الشرك قد تكون ماكرة خفية.

«هلا تبقين؟ أريد أن أستوضح منك بعض الأشياء. هل يمكن أن تتأخري في العمل قليلاً. أريد أن آخذ رأيك ببعض الأشياء. فلنناقش الأمور ونحن نحتسي شيئاً. حسناً لقد تأخر الوقت. هل تأكلين شيئاً؟».

إذا وجدت أنك تتلقين إشارات مشبوهة فثقي بغريزتك واستشيري أصدقاء تثقين بهم لتعرفي كيف يمكنك التعامل مع هذا الوضع. تم تحدثي مع مديرك قائلة له مثلاً: «أشعر بعدم الراحة معك. لقد لاحظت أنك في مناسبات عدة قد طلبت مني العمل حتى وقت متأخر وكنت وحدي معك. الواقع أنني أريد منك أن تعلم أنني على علاقة مع شخص آخر. والحقيقة أنني لا أريد أن أعطيك أية إشارات مغلوطة غير ملائمة. أرجو أن يكون كلامي واضحاً لأنني في الواقع أقدر علاقتنا المهنية».

في حياتك الشخصية والاجتماعية

غالباً ما يمتلك «المسيطرون» عيوناً كعيون الصقر وحاسة شم كحاسة الشم عند كلب البيغل، لذا لا شيء قد يفوتهم مهما كان صغيراً.

المسيطرون هم الأشخاص الذين إذا دعوتهم إلى العشاء في الساعة 7:30 وجئت في الساعة 7:33 فسيقولون لك بصوت عالٍ: «ماذا تسمي هذا؟».

في العائلات يحشر هؤلاء أنوفهم في كل ما هو ليس من

شأنهم. وتحت قناع الاهتمام والرعاية يستقون المعلومات منك بغية التحكم، وبعضهم يلعب لعبة موظفي الطوارىء في المستشفيات. سينظرون إليك ويسألونك شيئاً مثل: «أنت تبدو متعباً. هل حظيت بقدر وافٍ من الراحة؟» وبلمح البصر ستجد أن قدميك ارتفعتا إلى الأريكة وكمادات الماء البارد قد غطت عينيك وستجدهم أيضاً في هذا الوقت يبحثون عن حبة دواء تجترح المعجزات لآخر مرضاهم.

وآخرون منهم يلعبون لعبة «الأعلى منزلة» في المناسبات العائلية. فدور الأم الرئيسة التي تتحكم بالعائلة أو الأب الامبراطور قد يكون من القوة بحيث قد يهمس أفراد العائلة الآخرون برهبة عندما يتكلمون عنهما.

لقد اختبر عدد كبير من الناس مشكلة «تسلط» الوالدين والواقع أن إدراك هذا الأمر هو الذي يسيّر عملية النمو والاستقلالية والنضوج.

بعدما تنتهي معركة الاستقلالية التي ترافق مرحلة المراهقة، يكون السلام الذي يحلّ هو أفضل نتيجة تحصدها العائلة. على الأهل أن يتعلموا أن أولادهم قد كبروا وشبّوا فيعملون على الانتقال من نموذج السيطرة الأبوية المطلقة إلى نموذج السيطرة الأبوية المحدودة جداً. المعضلة التي ستواجه الأهل هي أن عليهم «أن يمُسكوا بهم بيد مفتوحة». وعلى المراهقين أن يخمدوا نيران المعركة المحتدمة ويتقبلوا نفوذ الأهل بدون أن يشعروا بأن أهاليهم يوجهونهم.

قد يغار المسيطرون من أصدقائك ومن كثرة المرات التي تراهم فيها. من هنا نرى أن الأفضل لك أن تتكتم عن الأوقات التي تقضيها معهم أو تخرج فيها معهم.

يتعامل بعض المسيطرين مع الصداقة وكأنها مزيج من التملك وانتهاك الحرمة، فليس مسموحاً للصديق أن يكون عنده خصوصية. ويعمل هؤلاء على استنطاق أصدقائهم عن أكثر الأمور الشخصية الخاصة. الواقع أنك ستحتاج إلى إرادة قوية حتى تحتفظ بأمورك الخاصة لنفسك فلا تكشفها.

وبعض المسيطرين هم في حالة مراهقة دائمة. فقد يبوّزون ويسخرون ويغضبون أكثر من أكثر المراهقين مراهقة. وترى ردة فعلهم على الخلافات مع رفاقهم أشبه بأكثر المراهقين المحبين للتملك فهم يعبسون ويتجهمون إن لم تجر الأمور على هواهم.

إن لم تكن قادراً على العيش بدوني فلماذا لم تمت بعد؟

سينتيا هايمل

على الصعيد العاطفي تجد أن المسيطرين مزيج مثير للاهتمام. فهم محبون، يهتمون بالآخر ويساعدونه ويحلون مشاكله. إنهم هبة من الله إليك، ولكن إذا جعلتهم يتحكمون بك كثيراً فستنسل حريتك من بين يديك. تجدهم يريدون أن يعرفوا أين تكون حين لا تكون معهم. وقد يكون لديهم طرائق

في المراقبة تدهش عدداً كبيراً من الوكالات الاستخباراتية التجسسية. غير أنك لست مجبراً على الإجابة عن كل سؤال، فلا بأس مثلاً أن تقول للمسيطر: «هذا أمر خاص». الواقع أنهم قد يجعلون العلاقات العاطفية أشبه ما يكون بالعلاقة ما بين الخاطف والمخطوف إذ يلعبون دور الخاطف وتصبح أنت المخطوف.

خطة للاسترخاء والمواجهة

تحليل للربح والخسارة

يركز المسيطرون على تحقيق غاياتهم وأهدافهم. فهم بشكل عام يعرفون ماذا يريدون ويعرفون بالتحديد أهدافهم. وليكن الله في عون من يقف بينهم وبين ما يريدونه.

لا أحد من الناس يحب أن يكون عرضة لتحكم أحدهم به. لذا يعمل المسيطرون بذكاء على تقديم المساعدة التي تنقلب شيئاً فشيئاً إلى مراقبة طريقتك في التصرف.

إليك بعض الأسئلة للتحقق مما إذا كان في حياتك شخص من هذه الفئة.

هل لديك:

- من يتحكم ويسيطر على يومياتك أو دفتر مواعيدك؟
- من هو مسؤول عن علاقاتك الاجتماعية؟
- من يختار ملابسك لك؟

- من يتحكم بمالك؟
- من يعطيك الدواء؟
- من يردّ على بريدك الإليكتروني نيابة عنك؟
- من يقول لك ما عليك أكله أو عدم أكله؟ أو
- من ينظم لك المكان الذي تذهب إليه في العطل؟

إذا كانت إجابتك عن أي سؤال من هذه الأسئلة «نعم»؟. فهذا يعني أن خياراتك الشخصية تتبخر أمام عينيك.

نعم، لا شك أن وجود شخص كهذا في حياتك قد يكون مفيداً جداً لك. ولكن هل لديك القدرة على مقاومة التغييرات التي يريد منك المسيطر أن تغيِّرها في نفسك؟ لن يتخلى المسيطر عن قوته بل سيحاول الهيمنة عليك واستخدام طرائق ماكرة ليخضعك.

الشيء الذي يكون عرضة للخطر هنا هو قدرتك على أن تكون شخصاً فعالاً، قادراً على الوقوف على قدميه، يكوّن آراءه ويتخذ قراراته المستقلة.

ادرس أسلوبك في التعامل معهم

من الأسئلة التي عليك أن تسألها لنفسك عند التعامل مع المسيطر: «هل أنا أسمح لشريكي باستغلالي؟»

كان أحد المليونيريين يمكث في فندق فقصد في الصباح مطعم الفندق ليتناول فطوره. أثناء هذه

الوجبة قامت خادمة بتوزيع الخبز ووزعت رغيفاً واحداً فقط لكل شخص. نظر المليونير إلى رغيفه وطلب رغيفاً آخر، فأخبرته أن المسموح به توزيع رغيف واحد لكل نزيل. فهب واقفاً وصرخ قائلاً: «أتعرفين من أنا؟ أنا أغنى رجل في المدينة وأنا قادر على شراء وبيع هذا الفندق عدة مرات وقادر على طردك. اسمعي أريد رغيفاً آخر». بعدما ران الصمت طويلاً، ردت الخادمة: «يسرني أن أتعرف إليك ويسرني أن أعرفك إلى نفسي. أنا السيدة التي توزع الخبز».

أنت الشخص الذي يحمل أرغفة الخبز. لو لم تكن تحمل هذا الخبز لما كان المسيطر مهتماً بمحاولة السيطرة عليك.

فكر في عدد المرات التي كنت فيها تملك القوة ولكنك لم تستخدمها. هناك أسباب عدة لإذعانك إلى المسيطر. قد يكون ذلك لأنك تشعر بأنه مؤدب أو لأنك لا تريد أن تثير ضجة أو لأنك لا تريد أن تؤذي مشاعره أو لأنك تشعر بأن ذلك صعب جداً أو و«أو» و«أو»... من السهل أن تتصرف بطريقة اتكالية عندما يقوم المسيطر بحل كل مشاكلك.

نظرة على سلوكك

لقد سبق أن تعرفنا إلى أن كل واحد منا قد ينتمي إلى فئة ما عندما يتعامل مع الشخص الصعب. فمنا من ينتمي إلى فئة

المحارب ومنا من قد يكون «حكيماً أو «مسالماً» أو «خيالياً».
المحارب مثلاً شخص مستعد للقتال والخيالي شخص خلاق ولكنه يغرق في التفاصيل أما المسالم فهو شخص يكره النزاع ويحب أن يمضي الناس في حالهم فيما الحكيم شخص حسن الاطلاع لبيب ولكنه يغرق في التفاصيل.

يندفع من ينتمي إلى فئة المحارب إلى الاتجاهات الأخرى المعاكسة ليتجنب إمكانية أن يسيطر عليه أحد.

ولكن من برأيك سيمتلك القوة إذا ما تحركت بالاتجاه المعاكس لرغبة المسيطر؟ نعم، صحيح. المسيطر!

يقاوم الخياليون المسيطرين إلى أبعد حد. فهم يشعرون بأنهم مخنوقون، مراقبون، محاصرون. وبدل أن يتعاملوا مع المسيطرين بشكل مباشرة تجدهم يلجؤون إلى المراوغة والتملص والتهرب.

قد يخضع «المسالم» وغالباً ما لا يحرك ساكناً. ولكن التهذيب والكياسة والنفور من التسبب بأي مشكلة قد يجعل المسالمين هدفاً سهلاً للمسيطرين.

مهما كانت الفئة التي تنتمي إليها، عليك ألا تكون من يضحي بنفسه من أجل المسيطر. ساعد مؤسستك إنما ليس على حساب نفسك. اهتمّ وساعد عائلتك إنما ليس على حساب سعادتك وهنائك، فالقبول السلبي بكل ما يقوم به الآخر سيؤدي إلى الاستياء. قد يكون الوضع مريحاً ولكن حريتك الشخصية ستزول من الوجود ولن تصبح فقط ممسحة أرجل للمسيطر بل إن طلباته ستتصاعد وتتصاعد.

عندما يشعر المرء بأن المسيطر يحبسه ويحاول استنطاقه دائماً، فقد يؤدي به ذلك إلى تبني سلوك حقير سعياً منه إلى الهرب والتملص منه.

السعي إلى أفضل النتائج

مع أن من المغري التفكير في أن أفضل النتائج هي في أن يتخلى المسيطر عنك ويتركك تعيش حياتك ولكن تحقيق أفضل النتائج أمر يتعلق بك أكثر مما يتعلق به. فحماية حقك في اتخاذ قراراتك هي أفضل نتيجة تحققها، كما أن قدرتك على تأدية مهمتك كراشد تكون عرضة للخطر. من الواضح أنك ستتخذ قرارات رحيمة مراعية لمشاعر الآخرين في بيئة متساوية لا يسيطر فيها أحد على أحد.

إدارة المشاكل والقدرة على حلها لكلا الطرفين هما الهدف عند أي تدخل.

ابحث عن الاستراتيجيات واخترها

إليك الخيارات المتاحة:

- اشكر المسيطر على اهتمامه واتبع اقتراحاته.
- اشكر المسيطر على إسهاماته وتجاهل نصائحه.
- اطلب من المسيطر أن يهتم بشؤونه الخاصة وأن يتوقف عن إزعاجك، أو
- تجنب المسيطر حتى يستسلم.

قد يستهوينا الهرب أو اللجوء إلى التصرفات الجبانة الحقيرة ولكن ما علينا القيام به هو التعامل مع المسيطر بشكل مباشر. أشر إليه أن لديك طريقة مستقلة بديلة لتقوم بالأشياء وأنك لن تقوم بالأمور على طريقته. لا تعتذر ولا تسأله إن كان الأمر يناسبه (حتى لو كان السؤال على سبيل التهكم والسخرية)، لا تطلب إذنه حتى تتصرف بطريقة مستقلة. إنما طمئنه إلى أن الأمور ستكون على ما يرام، وأظهر بوضوح طريقتك المستقلة في التصرف. كن أقل اتكالية على المسيطر، وأظهر له أن استقلاليتك لن تشكل تهديداً له. إذا كسبته من خلال استقلاليتك هذه، كان ذلك جيداً. السلاح الفعال الأول هو أن تتعلم كيف تتعامل مع المسيطر. سلاح المسيطرين الأول: هو إطلاق الإنذارات.

لا تذعن لهم عندما ينذرونك ويهددونك!

مهارات تغيير وجهات النظر

الرغبة في السيطرة طريقة بدائية، قديمة لتجنب القلق. وهي موجودة عند جميع الأجناس. المسيطرون هم أشخاص قلقون حقاً. إذا استطاعوا السيطرة، شعروا بأن ما حولهم أصبح واضحاً يمكن التنبؤ به. وهذا ما يخفف من قلقهم.

تقلُّب الأوضاع وتغيُّرها يهدد المسيطرين. فالعالم الذي لا يعمل بطريقة يمكن التنبؤ بها يصبح عالماً غير قابل للسيطرة عليه، وهذا يعني أن يصبح سعي المسيطرين إلى السيطرة بدون جدوى. وكلما فشلوا في السيطرة، ازداد سعيهم إلى هذه

السيطرة. إن هذا العمل مرهق، يجعلهم في أعماقهم غير سعداء. والواقع أنهم سيتحطمون إن لم يستطيعوا السيطرة على بيئتهم أو علاقاتهم.

إذا تصرفت بطريقة مستقلة، هادئة، سيعطيك ذلك شعوراً بالحرية وسيؤكد هذا للمسيطر بأنه ليس المسؤول الوحيد على متن السفينة. غيّر لغة المسيطر، التي يستعملها للإكراه والإذعان، إلى مطالب واتفاقيات.

يقول المسيطر	ردّ عليه بـ
أطلب منك...	أنت تحب أن...
أريد منك..	أنت تسألني أن...
أتوقع أن...	إذن هذا ما كنت تأمل أن...
إن لم تفعل..	قد تنزعج إذا أنا قمت...
لا تقم أبداً بـ...	سيخيب أملك إذا لم..

تطبيق استراتيجيات التغيير

من التقنيات التي تنجح مع المسيطرين طريقة تسمى «تغيير العالم». غاية المسيطرين هي دفعك إلى العمل بطريقة واضحة يمكن التنبؤ بها. حتى تجعل المسيطر يسترخي، عليك أن تغيّر عاداتك.

زد بالتدريج من عفويتك، وغيّر جدولك. ادخل واخرج في أوقات غير منظمة. أبقهم دائماً على اطلاع ولكن تصرف

بطريقة مراوغة. الواقع أن الانتقال من الروتين إلى التحليق يربك المسيطرين. وقد يزيدون، على المدى القريب، من محاولات السيطرة عليك. أما على المدى البعيد فسيتأقلمون مع طرائقك المتمردة.

طمئن المسيطر إلى أن الأشياء ستكون على ما يرام. فهذا سيساعد المسيطر على أن يتعلم أن بعض الأمور ستفلت من يديه وأن سلوكك الذي لا يمكنه السيطرة عليه لن يشكل تهديداً له. أمهل الأمر ستة أسابيع حتى تستقر الأمور.

قلل من سميتهم

عند التعامل مع المسيطرين عليك أن تأخذ على عاتقك القيام بالتواصل مع الآخرين والقيام بالمهمات التي فيها تعاون. أصرّ على حل مشاكلك بنفسك وقلل من اعتمادك عليهم. لا تسمح لهم بالتدخل بالآخرين نيابة عنك. كن ثابتاً على مبدئك فيما يتعلق بهذا ولا تسمح لهم بالتسلل إليك من جديد عن طريق تقديم المساعدة لك أو اتخاذ القرارات نيابة عنك.

استردّ قوتك الشخصية. لا تسمح للمسيطرين بالتحكم بالمعلومات التي قد تصل إليك عبر التقارير والاتصالات والاجتماعات وغير ذلك. إذا كانوا هم من يقوم بتلقي مكالماتك فحدّد مواعيدك وحجوزاتك بنفسك. جد بعض الحجج لتغيير هذا الوضع.

تعلم دروساً للمستقبل

إن أحد الأسباب التي تجعلك ضعيفاً أمام المسيطرين هو أنك لا تحب أن تقلق الآخرين وأنك شخص مؤدب، لطيف يهتم بالآخرين. ولعل هذا ما يجعلك توافق على طلبات الآخرين، وما يؤدي بك أيضاً إلى التضحية بجزء من استقلاليتك.

يعلمك المسيطرون دروساً عديدة منها:

- عدم التخلي عن استقلاليتك والعمل على التحكم بحياتك.
- أن تحذر من الشعور بأن هناك من يطبق على خناقك وبأن هناك من يقوم بالأمور بدلاً منك فلهذه الأمور مساوىء وعواقب.
- أن هناك شيء يمكن القيام به بدون مقابل.

عانى زوجان حديثا العهد بالزواج من عدم الحصول على خصوصيتهم بسبب سيطرة أهاليهم وتطفلهم على حياتهم. وكان الزوج والزوجة من الأشخاص الذين لم يسبق لهما أن ابتعدا عن والديهما قبل الزواج.

في عطلات الأسبوع عندما كانا يرغبان في شيء من الخصوصية كان أهل الزوجة أو الزوج يأتونهما على حين غرة أو كان أهل الطرف الآخر من الزوجين يقترحون عليهما القيام بجز العشب أو إصلاح

البالوعة أو إعداد الكايك وما شاكل. ولأن الزوجين لم يرغبا في إهانة أهاليهم قررا تنفيذ خطة ماكرة. في الأسبوع التالي عندما جاء أهلهما سارعا إلى القول لهم: «الحمد لله أنكم أتيتم. هلا أصلحتم لنا البوابة وهلا جززتم لنا العشب» ثم دخلا إلى المنزل وجلسا يشاهدان التلفاز.

لم يمض وقت طويل حتى سمعا أهاليهم يتذمرون في الخارج: «أعتقد أنهما أصبحا يتكلان علينا كثيراً. لقد حان الوقت كي يتعلما الوقوف على قدميهما بدون مساعدتنا».

كيف تدع الآخرين يسيطرون عليك من خلال التخلي عن قوتك

من المذهل أن ترى كيف يتخلى عدد كبير من الأشخاص الأذكياء الموهوبين عن قوتهم. ويبدو أن لا نهاية للطرائق التي يقوم بها الناس للتخلي عن قواهم. هنا يمكننا تقديم دليل أولي عن أبرز طرائقهم الشائعة.

1. **تقنع نفسك بأن عليك ألا تمتلك قوة. القوة هي قدرتك على التأثير في النتائج، وقد تستعمل بطريقة إيجابية أو بطريقة سلبية. بعض الناس لا يستعملون قوتهم مقنعين أنفسهم بأن امتلاك القوة شيء سيء. إذا لم تستعمل قوتك، استعملها الآخرون بدلاً منك.**

2. **لا تفكر مطولاً في ما تريد.** هذا هو السبب الأول الذي لا يجعل الناس يحصلون على ما يريدون. فمعظم الناس يقضون وقتاً في التخطيط للعطل أكثر مما يقضونه في التفكير في الحياة التي يريدونها. إذا لم تفكر في الحياة التي ترغب فيها أو العالم الذي تريد العيش فيه فستضيع كل قوة تملكها هباء.

3. **تقول نعم فيما قصدك لا.** من الجيد أن تكون شخصاً ممتعاً ولكن عدم قدرتك على قول «لا» رغبة منك في التأثير في الآخرين، سيجعلك في نهاية المطاف تقوم بما يريده الآخرون. كما أنك إذا هدرت طاقاتك على الآخرين ولم تهدرها على ما ترغب فيه فأنت عرضة للشعور بالمرارة.

4. **لا تسأل عن أشياء تريدها.** يتوقع بعض الناس أن يؤمّن لهم العالم بسحر ساحر ما يريدونه. لا تتوقع من الآخرين أن يقرؤوا ما ترغب فيه، فالتواصل عن طريق التخاطر غير موجود.

5. **تعتبر أن الآخرين أفضل منك ذكاء واطلاعاً ومهارة.** وهذا ما يجعلك تتخلى عن قوتك معتقداً أن شخصاً آخر سيعالج الأمور. هناك من سيكون أذكى منك وأقدر منك إنما لا تنتظر أن يتصرف الآخرون قبل أن تفعل ما تعتقد أنه صحيح.

6. **تعطي اهتماماً كبيراً لما يقوله الناس ولا تعطي الكثير من الاهتمام إلى ما يقومون به.** صوت الأفعال أعلى من صوت الكلمات. أهم مؤشر إلى ما ما سيفعله الناس في المستقبل ليس أن يقول الشخص إني سأفعل بل ما فعله فعلياً في الماضي.

7. **تسمح للآخرين بأن يملوا عليك الأشياء.** دع الآخرين يعرضون عليك الخيارات إنما لا تسمح لأحد باتخاذ قراراتك.

8. **تظلّ مشغولاً ومرتبكاً.** فعندما تخبر الآخرين أنك من المهزومين فسيصدقونك.

9. **تكثر من الثرثرة عن نواياك ومخططاتك وأفكارك.** أن تشارك الآخرين أفكارك لأمر جيد ولكن الأفضل أحياناً أن تتصرف على أن تتحدث عن الكثير ولا تنجز إلا القليل.

10. **تعزل نفسك.** كن معزولاً بارداً، ولا تطلب من الآخرين مساعدتهم أو رأيهم. هذا سيقلل من حلفائك إلى أقصى حد وسيقلل من التأثير الايجابي الذي قد تتركه في العالم.

ولكن إذا أردت أن تؤثر في الناس فجرب هذه الأفكار التالية:

كيف تكسب القوة وتؤثر ايجابياً في العالم

1. **اعرف ما تريد.** خذ راحة من العالم المسعور ثم فكر وخطط. فمعظم الناس يعيشون حياتهم كرد فعل على ما يحدث من حولهم ويعملون على تغيير الظروف. فكر في النتائج التي تريد تحقيقها ودوّنها في مكان ما سري.

2. **تدرب على البساطه.** فحالما تأتيك فكرة عن التأثير الذي تريد تركه، ركّز طاقاتك عليه. ولأن معظم الناس مشتتون متفرقون، ستجدهم عندما تكون طاقتك موجهة بشكل واضح، يشعرون بالوضوح وهذا ما يدفعهم إلى مساعدتك في تحقيق النتيجة التي تنشدها.

3. **لا بأس أن تُمنى بالفشل وأن تقف العوائق في دربك.** فهذا يعلمك المثابرة والمرونة. ليس لدى الأقوياء عقبات أقل من غيرهم ولكنهم ببساطة لا يدعون الفشل يوقفهم.

4. **احتفظ بآرائك وقلل من الكلام.** فالعالم لا يحتاج إلى معرفة وجهات نظرك وأفكارك عن كل شيء. وبدل أن تحكم على الأمور وتقيّمها، فكر في المشاكل واستعد للانتظار وراقب. فالناس والأحداث ليسوا كما يبدون.

5. **احرس سمعتك.** فالسمعة هي أقوى حلفائك، وصورتك في يدك. كن واعياً لما تريد أن تظهر عليه صورتك أمام الآخرين واستعد لمواجهة الناس الذين يريدون أن يعبثوا بسمعتك.

6. **كن متواضعاً ودع أفعالك تتكلم عنك.** كن كريماً، وامدح الآخرين عندما يكون ذلك مطلوباً أو غير مطلوب حتى.. عندما تُشعر الآخرين بأنهم أشخاص هامون، سيجعلهم ذلك يرغبون في الانضمام إليك.

7. **سلط الضوء على التشابه الذي بينك وبين الآخرين واخفِ الفروقات التي بينكم.** فالناس يثقون بمن يرونهم شبيهين بهم ومعظم الناس يعتقدون أن الآخرين مثلهم. حاول أن تجد طريقة ليكون بينك وبين الأشخاص الهامين بالنسبة إليك، قواسم مشتركة.

8. **اترك الطريق الذي يسير عليه الآخرون.** عليك عند القيام بتسليط الضوء على التشابه بينك وبين الآخرين أن تقوم، في الوقت ذاته، بالأشياء على طريقتك. اخلق أسلوبك المميز الذي يجذب الانتباه. كن أنت ولا تكن كالآخرين. أحياناً فكر في ما يقوم به الآخرون واتخذ عن وعي وإدراك قراراً بألا تقوم بما يقومون به. كن هادئاً وموزوناً. لعل أفضل طريقة

ليراك الآخرون في هذا العالم المتدافع المشتت، هي أن تكون هادئاً. ولعل أفضل طريقة للشعور بالسلام هي أن تتمرن على العيش والتفكير ببساطة.

9. **قف على أكتاف العمالقة.** دع عظماء الماضي والحاضر يؤثرون فيك. احيي الأفكار العظيمة. اقرأ جيداً واطّلع كثيراً.

10. **احلم أحلاماً كبيرة.** احلم بالعالم الذي تريد وكن جريئاً جسوراً.

المسيطرون	
ما الذي يريدونه	كيف ينبغي أن تجيب
الأمان وتخفيف القلق	■ لا تكن واضحاً يمكن التنبؤ بتصرفاتك
عدم الشعور بأنهم مهددون	■ طمئنهم إلى أنك لا تشكل تهديداً لهم. إذا لاموك قل لهم بهدوء إنك ستكلمهم عن هذا لاحقاً
افساد قوتك من خلال الإنذارات والتهديد	■ اعلم أن الإنذارات تأتي نتيجة ضعفهم
قم بالأمر كما أريد وإلا...	■ لا تلب ما يطلبه ولا تحاول إرضاءه لأنك إذا ما استسلمت وخفت، تزايدت طلباته

إهانات لا تنتسى

يتوهم أنه شخص كفؤ

والتركير

إنه يحب الطبيعة رغم ما فعلته به

فورست تاكر

كان على أمه أن ترميه وتحتفظ بطائر اللقلاق

ماي ويست

6

المتعالون والمعتدّون بأنفسهم

" أما من بداية لمواهبك؟ "

سؤال طرحه كليف أندرسون على الكاتب جيفري آرشر

كيف تكتشف «المتعالي»

تشتمل هذه المجموعة على المتكبرين المغرورين، المعتدّين بأنفسهم، الأشخاص الذين يعتبرون أنفسهم أقوى وأعظم من سواهم، الأنذال، والنساء والرجال الممتازين البارعين. غالباً ما يدّعي المحتالون تمتعهم بأخلاقيات عالية.

يبدو أنّ المتعالين والمعتدّين يملكون فائضاً من الغرور وهم يرون أن الأناس الآخرين لا يستحقون فعلاً تخصيص الوقت لهم. كما أن العامة برأيهم جديرون بالاحتقار.

يتوقّع المتعالون أن يعترف الآخرون بألمعيتهم وذكائهم وتفوّقهم وغالباً ما يُصابون بنوبة غضب عصبية عندما يتم إغفال روعتهم الفريدة وعظمتهم. قابلت مؤخراً امرأة شابة

معروفة بأنها تنظر بتعالٍ وازدراء الى الآخر قائلة: «أنا أجمل وأنحف وأكثر اسمراراً من أن أتحدث إليك».

إن مشكلة العالم الأساسية بالنسبة الى المتعالين والمعتدّين بأنفسهم هي الكثير من أمثالك والقليل من أمثالهم.

لائحة تشخيص المتعالين والمعتدّين بأنفسهم

* متكبرون ومتفوقون.
* مغرورون الى حدّ بغيض لكنهم يمكن أن يكونوا ساحرين.
* يفضّلون العزلة (لا يتفقون مع الآخرين).
* يكرهون الحلول الوسط.
* ساخرون ومستنكرون.
* شهادات ورموز النجاح تعني لهم الكثير.
* يريدون أفضل مكتب، أقرب موقف للسيارة، الطفل الأكثر موهبة وذكاءً، والمنزل الأكثر فخامة.
* عندما يشعرون بالانزعاج والضيق، يمكن أن يتجاهلوا تحية الآخرين.
* يمكن أن يكونوا وشاة ممتازين.
* يجمعون حولهم الداعمين والمعاونين والتابعين.
* يعانون من القلق وقد يكون تقديرهم لذاتهم متدنياً.
* يخشون ألا يكونوا بالمستوى المطلوب.

الغاية من وراء تصرفاتهم

- المنفعة الشخصية، تحقيق الامتيازات.
- إخفاء الخشية من ألا يكونوا على قدر المستوى المطلوب

الاستراتيجيات الهامة

- يدّعي دوماً أنه على حق.
- يفترض أنّ ثمة شخص واحد فقط يتمتع بما يكفي من العقل والادراك والذوق قادر على تنوير العامة المساكين وهذا الشخص هو هو نفسه!
- يستخدم حبّه للمساعدة ويفرض سلطته كواجهة ليتفادى أولئك الذين لا يقرون بتفوّقه.

في العمل

يمكن لهذه الفئة من الناس أن تكون مفيدة للغاية في العمل. وغالباً ما ينجذبون نحو المكتب الذي يطل على أفضل مشهد، ويميلون إلى القهوة الألذ ويبدو أنهم يستفيدون الى أقصى حد مما تمنحه لهم الإجازة.

نجدهم غالباً يصلون الى العمل ويعلنون أنهم كانوا للتو في أفخم مطعم أو أجمل استعراض أو أفضل مكان لقضاء عطلة. كل ما يفعلونه أكبر وأفضل وأجمل وأهم وأكثر أناقة بالتأكيد مما يمكن أن يحلم به أمثالك. أما أفكارهم فأحدث

وأكثر ابداعاً وابتكاراً وأذكى بكثير من أفكارك. واعلم أنهم يتساءلون في سرهم كيف تم اختيار بربري مثلك للعمل في مكان كهذا.

يعتقد هؤلاء المتأنّقين أنهم يسدون لك معروفاً وفضلاً بمجرد وجودهم معك. إن كنت تعاني من أي عقدة نقص فسيظهرها هؤلاء ويفضحونها. إن كنت تعمل أو تعيش معهم، فثمة درس أساسي عليك أن تتعلمه: لا تتنافس معهم.

استنكار تصرفات الغير اللاأخلاقية هو غيرة ترتدي قناع الفضيلة

هـ. ج. ويلز

عندما يغيب القط

عملت ذات مرة مع مديرة متعالية ومعتدّة بنفسها. كانت لورين لتنفق ميزانية الشركة كلها لتقوم بجولة حول العالم، وكانت بارعة جداً في اجبارك على القيام بالأمور على طريقتها. وقد اعتادت أن تشير بغرور وتشامخ إلى «فريق عملها»، «فريق إدارتها». كانت تعطي معلومات عن العمل لأصدقائها وتعرض على الزملاء اعادة كتابة موادهم ومن ثم تنشرها باسمها. بعد شجاري الأول مع لورين بعد أن نشرت

عملي باسمها، اعتادت أن تتصل بي بانتظام. كانت تتصل بي فيما أنا مع الزبائن وتسألني: «أين أنت؟ ماذا تفعل؟»

أما الخطأ المميت الذي ارتكبته فهو أنها عيّنت مديراً لا تعرفه جيداً. بدت غايل طموحة منذ البداية: أخبرت كل من أراد أن يسمعها أنها ستكون المسؤولة الجديدة.

انتظرت غايل حتى سافرت لورين في إحدى رحلات عملها العديدة ثم استدعتني وأصدقائها المقرّبين لأوقّع على كتاب عدم ثقة بلورين لكني رفضت.

وفي اجتماع طارىء لفريق العمل مع مجلس الادارة، أطلقت غايل انذاراً: «إما أن تُصرف لورين من العمل وإما أن أفشي للجمهور سوء ادارة هذه الشركة». وطردت لورين يوم عودتها. والفكرة الوحيدة التي خطرت لي هي: المتعالي الجديد قد وصل.

في العمل، يحب المتعالون والمعتدّون بأنفسهم أن يستخدموا ألفاظاً غامضة ومختصرات وهم يعمدون الى ذلك ليكتشفوا المطّلع من عديم الاطلاع. وإذا اضطررت لأن تسأل عن معنى آخر خليط من الأحرف تلفظوا به فستتلقى نظرة احتقار وتفسيراً متعالياً. وإذا طلبت ايضاحاً عن وجهة استخدام الاستمارة B33,1، القسم D! فستفضح سذاجتك أمام العالم بأسره.

إن المتعالين والمعتدّين بأنفسهم قادرون للأسف على استخدام جهلك كمصدر مرح وتسلية مع الآخرين في غيابك. ولعلك ستشعر بالاهانة والاضطراب، لكن عليك بالاسترخاء - فيومهم آتٍ لا محالة.

يتمتع المتعالون والمعتدّون بأنفسهم بالقدرة على فتح صمامات حسد الآخرين إلى أقصى حدّ. فقد تجد نفسك ترغب في ان تُثبت أنك قادر أنت أيضاً على ارتياد المطاعم الفخمة والعروض الهامة والمسارح والأماكن الهامة. وإذا ما علّقت من بين أسنانك أنهم يظنون دوماً أن خياراتهم هي الأفضل، فبالكاد سيرف لهم جفن قبل أن يعلنوا «كنت أحاول أن أساعد وحسب».

يسيطر المتعالون والمعتدّون بأنفسهم على الآخرين عبر جعلهم يشعرون بالدونية، ومن ثم عبر جعلهم يحاولون اللحاق بهم. إنها حيلة ذكية تسمح لهم بالسيطرة على الغافلين وغير الحذرين والتأثير فيهم.

اعلم جيداً أنك مهما فعلت، وأينما ذهبت لتناول الطعام أو قضاء العطلة أو مهما كانت مواصفات المنزل الذي اشتريت، فلن يكون أبداً أبداً ما تفعله جيداً بقدر ما يفعلونه هم. وما إن تدرك كم أنت جدير بالازدراء وشخص ذو مستوى فكري متدنٍ وعديم الذوق في نظرهم، فيمكنك أن تجلس مرتاحاً وأن تتسلى وتستمتع بوقتك.

إحدى أهم الألعاب التي يمكن أن تلعبها مع هؤلاء هي

أن تجد العروض التلفزيونية والمسرحيات والنشاطات الأكثر رداءة وغباءً وأن تشاركهم إياها على طريقة «يجب أن تذهب وتشاهد. . .» ثم تجلس وتراقبهم فيما عيونهم تتسع وتتقلّب وهم يحاولون أن يحافظوا على وضعية لبقة وفاتنة رغم أنهم مشمئزون تماماً من ذوقك. من المسلي جداً أن تختار أن تكون ذا مستوى فكري متدني بإرادتك.

وبما أن المتعالين والمعتدّين بأنفسهم ينجحون الى حد كبير في جذب المساعدين والحواريين أو المتملقين، فقد ترغب في افشاء سر المزحة لأحد الزملاء واشراكه فيها.

المتعالون والمعتدّون بأنفسهم الذين يعيشون في بيوت من زجاج...

كان أحد المتعالين يتسوّق في متجر فخم جداً فأوقع عن غير قصد إناءً ذا قيمة عالية. وعندما قيل له إنّ عليه أن يدفع ثمنه، طلب المتعالي أن يُلف كهدية وأن يُرسل الى صديق يصادف عيد ميلاده في تاريخ قريب. تلقّى الصديق الإناء المكسور والملفوف بشكل أنيق وجميل. في الواقع، كان الإناء ملفوفاً بأناقة وجمال الى حدّ أن كل قطعة مكسورة لُفّت على حدة.

إن كنت تدير أو تترأس أشخاصاً متعالين ومعتدّين بأنفسهم فقد يثبطون همتك في بادىء الأمر فهم يملكون آراء سلبية حيال قدرتك على القيام بعملك، ويعتبرون تمكّنك من الوصول الى هذا المنصب لغزاً. كما تتملكهم الشكوك حيال

ذكائك، ونزعاتك، وحكمك على الأمور ونسبك.

يجر العمل مع المتعالين عليك خطرين محتملين. فبشكل عام، لا يحب هؤلاء أن تتسخ أيديهم. بالتالي، إذا ظهرت المشاكل فستجدهم ميّالين جداً إلى تقديمك ككبش فداء.

لا ينتظر المتعالون والمعتدّون بأنفسهم ثناء وتقدير فريق العمل على ادائهم. سيكونون أول من يربّت على الظهر، لكن الظهر الذي سيربتون عليه سيكون ظهرهم.

عندما تدرك أن المتعالين مدمنون على الارتباط بالامور المثالية فسيصبح من السهل عليك أن تديرهم. أوكل اليهم مهاماً «لا يمكن لسواك القيام بها» أو أفضي اليهم «أنت تعلم مدى أهمية رفع المعايير والإنتاجية هنا»، فهذه انطلاقة جيدة.

إن كنت تدير موظفين متعالين ومعتدّين بأنفسهم أو تترأسهم فاعلم أنهم نهمون لا يشبعون. إلا انهم يحبون أن يرتبطوا بالمنتجات والأماكن المثالية وبالأشخاص المثاليين. إذا استطعت أن تقنعهم أنهم محظوظون للعمل حيث يعملون، فسيعتزون بما يحققونه ويولون العمل عناية بالغة. منحهم المناصب والمشاريع ذات الأهمية يبقيهم مجدّين ومركّزين.

إذا كان أحدهم مديرك فإن مهمتك الرئيسية وبغض النظر عن نوعية عملك أو المنصب الذي تشغله، هي أن تظهره بمظهر جيد. إذا فقد مديرك المتعالي ماء وجهه، فسيفقد شخص آخر عمله بشكل عام.

«الديك»

عملنا مع مدير اقليمي اعتدنا أن نسميه «الديك» لأنه يستيقظ باكراً ويتبجّح كثيراً. كان يقصدنا قرابة المرتين في الشهر آتياً من بعيد ليقول لنا كيف ستجري الأمور. كان يُفترض بروائح العطر والبزات من توقيع المصمم أرماني أن تفضح أمره.

كان يعشق عقد اجتماعات للتشاور حيث يطلب طرح الأفكار وتقديم المعطيات التي يعود ويتجاهلها تماماً. كان يعلن الولاء شفهياً لفريق العمل وتعريفه للتسوية هو أن يحصل على ما يريده تماماً. لم يقم يوماً بأي عمل.

في حياتك الشخصية والاجتماعية

قد تلقي المتعالية والمعتدّة بنفسها نظرة ضجرة على أفراد الأسرة الجالسين الى الطاولة، وتراقب المجموعة التي لا تتناسب مع بعضها البعض والأشخاص البشعين المتواجدين وتتساءل كيف يمكن لجوهرة مثلها أن تتحدر من مثل هذه السلالة الوضيعة. من ناحية أخرى، قد يكون لديها رأي عالٍ بالنقاء الجيني لأسلافها، فقط لتلقي على الآخرين نظرة وكأنها تقول «كيف أمكن أن تنتمي الى شجرة عائلتي؟»

يُطلق على إحدى أهم الألعاب التي يمكن للعائلة أن تلعبها مع المتعالي والمعتد بنفسه اسم «روليت التحكّم عن بعد».

روليت التحكّم عن بُعد

غالباً ما تظهر هذه اللعبة بشكل تلقائي في العائلات التي تضم فرداً متعالياً ومعتداً بنفسه، لأن هذا الشخص يمسك بآلة التحكم عن بُعد (Remote) ما إن يدخل الى الغرفة، وبغض النظر عما يشاهده الآخرون يعلن أن ثمة برنامج عن (موضوع فكري، وفني، موضوع أهم بكثير من أي شيء يمكن أن تشاهدوه) ويقول بمرح: «أنتم لا تمانعون، أليس كذلك؟» ويبدّل القناة من دون أن ينتظر الرد.

تخضع روليت التحكّم عن بعد لقاعدة أنّ من يمسك بأداة التحكّم عن بعد يختار البرنامج. الآن، دعونا لا ننسى أن المتعالي والمعتد بنفسه يرى أنّ الشخص الذي يحمل أداة التحكّم عن بُعد هو شخص غير مثقف. لذا، في هذه الأوقات التي تبحث فيها عن شيء من الخصوصية، حاول أن تستغل تلك المخاوف عن طبيعتك الأساسية. في الواقع، حاول أن تبحث عن البرامج الأكثر غباءً، وصبيانية وتفاهة على التلفزيون. الكل يستحق بعض التسلية من حين الى آخر، لا سيما أنت.

يمكن للمتعالين والمعتدّين بأنفسهم أن يكونوا مسلّين كأصدقاء طالما أنكم لا تدخلون في منافسة معهم. إذا خرجتم لتناول الطعام معهم فلا تتوقعوا أن تختاروا المطعم، فلديهم

دوماً مكان مميّز يعرفونه. سيسرّون لكم أن أصحاب المكان أصدقاء شخصيون لهم، ولا تتوقعوا مع بعضهم حتى أن تختاروا طعامكم.

دخل أحد اصدقائي المتعالين والمعتدّين بأنفسهم الى المقهى بحركة شبه مسرحية وجلس الى الطاولة معلناً للنادل: «سأتناول شرابي المعتاد، شكراً». فرفع النادل أحد حاجبيه وسأل بطريقة جافة فيما هو يمسح الطاولة: «وما هو هذا الشراب يا ترى؟»

المتعالون والمعتدون بأنفسهم السلبيون

كانت امرأة تصفف شعرها عند مصفف الشعر قبل سفرها مع زوجها الى روما. أتت على ذكر الرحلة أمام مصفف الشعر الذي أجاب: «روما؟ لِمَ قد يرغب أحدهم في الذهاب الى هذه المدينة؟ إنها مكتظة ووسخة. أنت مجنونة لاختيارك روما. كيف ستذهبين؟»

وجاء الرد: «حجزنا على متن الخطوط الجوية الفلانية، فقد حصلنا على سعر جيد».

فقال مصفف الشعر مدهوشاً: «هذه الخطوط الجوية؟ إنها فظيعة. فالطائرات قديمة والمضيفات والمضيفون قبيحون وهي تتأخر عن مواعيدها دوماً. أين ستقيمان في روما؟»

- في ذلك المكان الصغير الخاص المطل على نهر

التايبر في روما والمسمى تستيه Teste.

- لا تكملي. أعرف هذا المكان. الكل يظن أنّ المكان سيكون مميّزاً وخاصاً، لكنه مقلب نفايات حقيقي.

- سنزور الفاتيكان وقد نتمكّن من رؤية البابا.

- ضحك مصفف الشعر وقال: «هذا غباء! ستحاولين أنت والملايين رؤيته. سيبدو بحجم النملة. حسناً، أتمنى لك حظاً سعيداً في هذه الرحلة الفظيعة، فستحتاجين إليه».

وبعد شهر، عادت المرأة نفسها لتصفف شعرها مجدداً فسألها مصفف الشعر عن رحلتها الى روما.

ردّت المرأة: «كانت رائعة. لم نسافر في الوقت المحدد على متن إحدى الطائرات الجديدة وحسب بل كانت الطائرة محجوزة بالكامل فنقلونا الى الدرجة الأولى. كان الطعام رائعاً، ولبّى كافة طلباتي مضيف طيران وسيم في الثامنة والعشرين من عمره.

«أما الفندق فكان رائعاً! إذ أنهوا للتو ديكوره الجديد الذي كلّف 5 مليون دولار اميركي، فأصبح الآن جوهرة حقيقية، أفضل فندق في المدينة. وكان الفندق ممتلئاً بالنزلاء أيضاً فاعتذروا منا واعطونا جناحاً خاصاً من دون أي تكلفة إضافية!»

همهم مصفف الشعر: «حسناً، هذا حسن وجيد لكنك

لم تتمكني من رؤية البابا بالتأكيد».

- في الواقع، كنا محظوظين للغاية ففيما نحن نجول في الفاتيكان، ربت أحد الحرّاس السويسريين على كتفي قائلاً إن البابا يرغب في لقاء بعض الزوار، ورجاني أن أدخل الى غرفته الخاصة وأنتظر ليأتي البابا ويسلّم عليّ شخصياً. وبعد خمس دقائق، دخل البابا من الباب وصافحني! فركعت وقال لي بضع كلمات.

- أحقاً؟ ماذا قال لك؟

- قال أين صففت شعرك بهذه الطريقة المقرفة؟»

على الصعيد الرومنسي، ينغمس المتعالون والمعتدون بأنفسهم في الحب، ويمكنهم أن يعبّروا عن حبهم وإخلاصهم بطرق مبهرة. ولتستحق مشاعر ورغبات المرأة المتعالية والمعتدّة بنفسها يجب أن تكون جديراً بالاحترام، لكن الوقت لن يطول قبل أن تصبح غير جدير بهذا الحب العظيم الذي لديها لتمنحه. لا تشاركوهم بعيوبكم أو أخطائكم. إذا رغبت في استمرار علاقتك الرومانسية بفتاة متعالية فلن تراها إلا قليلاً. لا بد أنك كنت تقضي الكثير من الوقت مع الحبيب في علاقاتك الغرامية السابقة، لكن الحبيب من النوع المتعالي والمعتد بنفسه لديه دائماً مشاكل تلهيه عنك. عليك أن تبذل الكثير من الجهد لتكسب حبه والمزيد من هذا الجهد للحفاظ عليه. ألا ترى حبيبك كثيراً يعني أن تبقى راغباً به دائماً.

انتظر قليلاً قبل أن تردّ على اتصالاتها، وحاول ألا تقبل سوى ثاني أو ثالث دعوة منها.

وبما أنّ المتعالين والمعتدّين بأنفسهم يحبون أن يتم الربط بينهم وبين الأشخاص المثاليين والأماكن والاشياء المثالية، فعليك أن تعتبر نفسك شخصاً عالي المستوى. إنّ التواضع والانكماش لن ينفعاك أبداً.

إحدى الأفكار التي تخرّب علاقات المتعالين والمعتدّين بأنفسهم هي قلقهم المزعج من أنهم «قادرون على الحصول على الأفضل». لعلهم لن يقولوا لك هذا مباشرة لكن هذه الأفكار تبقى في مؤخرة عقولهم تدغدغهم. وهذا يعني المشاكل لكل من يرغب في أن يحب شخصاً متعالياً ومعتداً بنفسه. عندما تشعر بأنهم يظنون أنهم أفضل منك، فعليك أن ترحل سريعاً وألا تعود إلا بعد المناشدات أو تلقي الهدايا أو حتى الاثنين معاً وهذا أفضل.

هذه هي المفارقة العظيمة لعلاقة ناجحة مع الشخص المتعالي والمعتدّ بنفسه: لإنقاذ العلاقة لا بد من أن تخاطر بها عبر الاستعداد للرحيل. فإذا حاولت أن تنقذ العلاقة عبر تحمّل سلوكهم المتكبّر ستخسر من دون شك.

ويعني هذا أنّ حب الشخص المتعالي والمعتدّ بنفسه ليس لذوي القلوب الضعيفة والجبناء. ليعلم أولئك المستعدين للتصرّف بجرأة وبطريقة مراوغة أحياناً أنّ الأفضل بانتظارهم: أفضل المطاعم، أجمل الأفلام وعطلات مسلية.

خطة الاسترخاء والمواجهة

تحليل للربح والخسارة

يمكن للمتعالي والمعتد بنفسه أن يكون مسلياً جداً شرط ألا تأخذ ملاحظاته الساخرة على محمل شخصي. يمكن لمراقبته وهو يتفاخر ويتبختر أن تشكّل مصدراً للمرح والتسلية.

عليك أن تفكّر في ما إذا كانت منافسته ومواجهته تستحقان العناء، فغالباً ما يكون تجاهله أو الاستمتاع برفقته هي الاستراتيجية الأفضل. ما مدى الضرر الذي يمكن أن يسببه لك المتعالي والمعتدّ بنفسه؟ لعله يحاول السيطرة على الآخرين والتحكّم بهم لبعض الوقت لكن لن يطول الوقت قبل أن يتنبّه الآخرون ويتعلمون كيف يتعاملون معه.

قد تكون المواجهة ضرورية في بعض الحالات لكن الفكاهة مفيدة أكثر بشكل عام.

> **«عندما يمر الأسياد الكبار، ينحني الفلاح الحكيم بشكل عميق ويطلق الريح بشكل صامت».**
>
> **مثل أثيوبي**

أدرس أسلوبك في التعامل معهم

يجيد المتعالي والمعتدّ بنفسه التلاعب بمشاعر عدم الأمان

وعدم الثقة التي تتملكك. وهو يعرف جيداً على أي زر يضغط ويسرّه أن يفعل ذلك.

لا بد أنك قابلت في حياتك أشخاصاً يظنون أنهم رائعون في حين أنك بالكاد بثرة على مؤخرة الحياة. هل تنخدع بهذا دوماً؟ هل سمحت لتصرفاتهم المتعالية بأن تضللك وتخدعك فيما أنت تكافح لتبدو مقبولاً على الأقل؟ لعلك شعرت بالامتعاض لأنك مضطر لأن تسمعهم الإطراءات فيما أنت لا ترغب في ذلك.

يمضي بعض الأشخاص معظم حياتهم وهم يحاولون أن يُثبتوا للمتعالي والمعتدّ بنفسه قدراتهم. الأشخاص المتعالون يتخذون أشكالاً مختلفة: أهل غير راضين عن سلوك أولادهم، أهل الزوج أو الزوجة، أرباب عمل، زملاء مسؤولون عنهم، علاقات خاطفة، اصدقاء متكبرون، وشريك رومانسي رائع يقول في نفسه: «كم أنت محظوظ لأنك مع جوهرة مثلي».

لا يمكنني أن أعدّ الأشخاص الذين التقيتهم والذين كرسوا حياتهم للسعي الى اكتساب رضا اشخاص فارقوا الحياة. إذا كنت تسعى لاكتساب رضا شخص متعالٍ ومعتدّ بنفسه فعليك أن تسأل نفسك دوماً: «ما طبيعة هذا الرضا، وكيف سيظهرون لي رضاهم عني؟»

نظرة على سلوكك

يمكن أن ينتهي بك الأمر منجرفاً في مهمة إثبات أنك

جدير بالاحترام أو حتى إثبات حقك في الوجود للشخص المتعالي والمعتدّ بنفسه. أتمنى لك الحظ السعيد!

يشهر المحاربون السلاح في وجه المتعالي والمعتدّ بنفسه لأنهم لا يحبون الشعور بالهزيمة ويكرهون الشعور بأنهم يلعبون دوراً ثانوياً. إنّ العلاقة بين المحاربين والمعتدّين بأنفسهم باردة بشكل عام.

يتجاهل أصحاب الرؤى والأحلام بمرح المتعالين والمعتدّين بأنفسهم إنما يمكن أن يستخفوا بهم وبمستوى تأثيرهم.

غالباً ما يفتن المتعالون فئة المسالمين. وقد يشعر المسالمين بالسرور لدخولهم عالمهم ويمكن أن يلعبوا دور الجمهور المعجب. إن لدى المسالمين القابلية للخضوع ولتلقي الأوامر من المتعالين والمعتدّين بأنفسهم.

يكون الحكماء يقظين عادة وحذرين في غالبية الأحيان، إنهم يجلسون ويراقبون بطرف عيونهم المشككة هؤلاء المتباهين.

السعي الى أفضل النتائج

لعل أفضل النتائج مع المتعالين والمعتدّين بأنفسهم تتعلق بتغيير قدراتك على فهم الأمور أكثر مما تتمحور حول تصرفاتهم. وقد تحصل على أفضل النتائج نتيجة استعادتك لثقتك بقدراتك، وذوقك، وأسلوبك وخياراتك. وعلى الرغم

من ميلهم الى أن يقلّبوا عيونهم ويهمسوا «حقاً!» عندما يرون آخر مكتسباتك إلا أنك تستطيع أن تستمتع بالرفاهية التي يقدّمونها.

يمكن للمتعالي والمعتدّ بنفسه أن يصطحبك إلى أفضل الأماكن، ويعرّفك الى أفضل المأكولات، ويحاول أن يثير اعجابك بأفضل الكتب والأفلام والحفلات المسرحية. خلف سلوك التعالي والاعتدّاد بالنفس يخفي هذا الشخص الرغبة في كسب رضاك.

ابحث عن الاستراتيجيات واخترها

قد يبدو التسلي من تصرّف المتعالي والمعتدّ بنفسه؛ والسخرية منه في صمت سلوكاً حقيراً، إلا أنّ الضحك الساخر لا يؤذي أحداً.

إذا أردت أن تعذّبي امرأة متعالية ومعتدّة بنفسها، فقدّمي عرضاً مضاداً أفضل. إذا تحدّثت عن عرض/فيلم/كتاب/قطعة للمطبخ رأته فيمكنك أن تقولي «آه شكراً. سمعت أنه جيد وأنّ ذاك الفيلم، العرض، الكتاب الآخر رائع». سيتسبب هذا باضطراب لدى المتعالية والمعتدّة بنفسها التي ستسعى لأن تبرهن لك لما خيارها أفضل من خيارك. على الرغم من ثقتها بأن اختيارها هو الأفضل والأصح، إلا أنّ أثراً من الشك يبقى في داخلها يضايقها.

إذا كنت مصممة على تغيير أساليب المتعالي والمعتدّ بنفسه فعليك أن تطلبي منه التعاون بحيث لا تشعري بالدونية

أو النقص. قد يتسبب هذا ببعض الاضطراب قبل أن تصل الى «الاهتمام الحذر».

لا تدخل بشكل عام في أي منافسة مع شخص متعالٍ ومعتدٍ بنفسه فلا طائل من هذا. اتخذ قراراً جدياً بالنظر الى نفسك جيداً واستعد الثقة بأنك جدير بالاهتمام.

مهارات تغيير وجهات النظر

يلعب الأولاد في العديد من المدارس الابتدائية لعبة شريرة هي «من يلعب ومن لا يلعب» أو «من يلعب مع من ومن لا يُسمح له باللعب أبداً». إنها اللعبة الأكثر ايذاءً التي

يلعبها الأولاد. أفضل طريقة للنظر الى المتعالي والمعتدّ بنفسه هي اعتباره تلميذاً علق في المرحلة الابتدائية ولم يتخطاها. هذا الشخص لم يكبر أبداً وما زال يلعب لعبة «إن كنت صديقي المقرّب فيمكنك أن تلعب معي؛ لكن إن لم تكن كذلك فلا يمكنك أن تلعب».

إن الشخص المتعالي والمعتدّ بنفسه انسان غير واثق وغير مستقر. ولا تزال الظلال التي تحدثنا عنها سابقاً (راجع الفصل 1 فضلاً عن الفصل 12) تلوح من بعيد وتختبىء في أعماقه. إنه يعتقد في داخله أنه ليس بالمستوى المطلوب، ولهذا السبب يتصرّف بهذه الطريقة المتكبّرة.

تطبيق استراتيجيات التغيير

تحدّى سلوكه بطريقة مرحة لا تخلو من الفكاهة، من مثل:

- «لا تكن متكبراً!»
- «كلنا نعلم أنّ لديك دوماً الأحدث أو الأكبر أو الأفضل».

بدّل ردود أفعالك فلا تحاول أن تتنافس معه بل تصرّف وفقاً لمعاييره. لا داعي لأن تشعر بالنقص أو الدونية كما أنك لست مضطراً بالتأكيد لأن تثبت نفسك أمامه.

قلل من سميّتهم

ضاعف حس الفكاهة الذي لديك إزاء تصرفات الشخص المتعالي والمعتدّ بنفسه. أبعد نفسك عن تأثيرهم عبر اقناعها بأن أساليبهم المتعالية تعكس شعورهم الخاص بالنقص والدونية.

العب عمداً دوراً معاكساً لدور المتعالي والمعتدّ بنفسه. تواضع وتصرّف كشخص عديم الثقافة والذوق، فقد يجعل هذا الآخرين يقفون الى جانبك ويولّد جواً يتسم بتنافسية أقل.

تعلّم دروساً للمستقبل

لعل أحد الأسباب التي جعلتك ضعيفاً أمام المتعالي والمعتدّ بنفسه هو تواضعك أنت. فقليل من التواضع صفة جميلة في الإنسان لكن الكثير منه يمكن أن يصبح مملاً. لا تسعَ الى النجوم فيما أنت متجه الى الحفرة مباشرة، فما من فائدة من ذلك. لقد دفعك تواضعك وعن غير قصد الى الاعتقاد بأنّ المتعالين والمعتدّين بأنفسهم نجوم لامعة أكثر من سواها في فضاء الحياة وجعلك تظن أنك محظوظ لأنك تدور في فلكهم.

ثمة فارق بين أن تكون متواضعاً وأن تكون ضعيفاً من الناحية العاطفية. حان الوقت كي تتعلّم أنك تستطيع أنت أيضاً أن تكون قوياً فأنت تستحق الأفضل تماماً كأي شخص آخر.

اكتشف مشاعرك الخاصة، فأنت وحدك من يثير في داخلك الشعور بالنقص والدونية. ابحث في داخلك عن المشاعر التي تسبب لك الإحباط وخيبة الأمل والهزيمة وخفف من تأثيرها فيك. من الأفكار التي تسبب الإحباط والهزيمة:

- قول يجردك من القناعة: «أبليتُ حسناً لكني واثق من أن السبب يعود إلى (أورد عاملاً خارجياً أو الحظ)».
- قول يجردك من الشجاعة: «إذا ساءت الأمور فسيتحوّل الأمر الى كارثة. لن يخطىء (أدرج اسم المتعالي والمعتدّ بنفسه)».

عاهد نفسك على أن تتحدى ذاتك ما إن تراودك هذه الأفكار. سيكون يوماً ساراً حين تدرك أخيراً أنّ الأفكار التي تخطر لك ليست دوماً أفكاراً حكيمة، فالبعض منها غبي وحسب.

يعتذر الأشخاص الذين يشعرون بالضعف أمام المتعالين والمعتدّين بأنفسهم بشكل متكرر أو حتى يلتمسون الأعذار لأنفسهم حتى في غياب أي سبب للاعتذار. إن اللياقة والتهذيب أمران رائعان، لكن هذا اعتذار دائم ومتواصل ومثير للشفقة لوجودك في الحياة.

حدد لنفسك عدداً من الاعتذارات التي ستقدّمها خلال نهار واحد وحاول أن ترى إن كنت تستطيع أن تلتزم بها لبعض الوقت.

يملك المتعالون والمعتدون بأنفسهم بعض الدروس الإيجابية التي يمكنهم أن يعلِّموك إياها. راقب واستمع وستتعلّم. تعلّم مثلاً كيف تكون ضيفاً جيداً... فقد يعجبك أن تشاهد مسرحية رائعة أو أن تُدعى الى مطعم فخم.

كما أن المتعالين والمعتدين بأنفسهم يمتصون المعلومات الإيجابية والاطراءات والثناء. طوّر فن المداهنة والإطراء لديك واستمتع بذلك...

هذا الرجل خلق نفسه بنفسه وهو يعبد خالقه.

جون برايت

المتعالون والمعتدّون بأنفسهم	
ما الذي يريدونه؟	**كيف ينبغي أن يكون ردّ فعلي؟**
النفوذ والسلطة	■ بيّن أنك تتقبّل ذاتك
الصورة	■ لكل واحد منا صورته الخاصة ولا حاجة للتنافس.
التربيت على ظهورهم	■ تهنئتهم لذاتهم ينبغي ألا تؤثر فيك

إعادة طمأنتهم إلى أنهم جيدون	■ أكد لهم أنك تحبهم لذاتهم، وليس بسبب الأشياء التي يقومون بها.
رضاك	■ امنحهم رضاك بشكل كبير

إهانات لا تُنسى

ليس لديه أعداء لكن اصدقاءه لا يحبونه أبداً.

أوسكار وايلد

إنه يتمتع بكافة المزايا التي أكرهها ولا يتمتع بأي من العيوب التي أحبها.

ونستون تشرشل

7

المراوغون

" كان سانتا كلوس محقاً حين اختار
ألا يزور الناس سوى مرة واحدة في السنة "

فيكتور بورغ

كيف تكتشف المراوغين

تشتمل هذه المجموعة على الكسالى والمخادعين والمغيظين وخبراء الهروب والتملّص والمجرمين الجبناء... كل من يعاني من حساسية مرضية مفرطة وخطرة على المسؤولية يمكن أن تُسمى ظاهرة «من تغوّط في سروالي».

هل رأيت يوماً طفلاً في الثالثة من عمره يسير بخطى قصيرة فيما يبدو سرواله مليئاً بالغائط وقد بدت على وجهه نظرة دهشة وكأنها تعني «من تغوّط في سروالي؟». حسن، هؤلاء الأشخاص هم على هذه الشاكلة.

إنهم عاجزون عن تحمّل مسؤولية حتى أوضح أفعالهم

وأكثرها بروزاً للعيان، فيحورون ويدورون حتى يخرجوا من المأزق. وينقسم هؤلاء الى فئات عدة لكنهم يعانون كلهم من رهاب الالتزام ومن حساسية على المسؤولية والمحاسبة. وبالحيلة والخداع يمكنهم أن يتملصوا حتى من اكثر الضمانات إلزاماً، الضمانات التي لا لبس فيها. إنّ محاولة تثبيت هؤلاء المتهربين ومضيّعي الوقت الإمساك بهم أصعب من تثبيت الزئبق.

من ضمن هذه الفئة الأشخاص الذين لا يستطيعون أن يقولوا ما يريدون:

هل ترغب في الذهاب الى السينما؟
حسن، لا بأس.
ما الذي ترغب في مشاهدته؟
لا أمانع في أن اشاهد ما تريده أنت.
ماذا عن...؟
لا بأس.
(لاحقاً) ما رأيك في الفيلم؟
حسناً، ليس من نوع الأفلام التي أحب على أي حال.

وتفتقر مجموعة أخرى من هذه الفئة الى القدرات التنظيمية وتتهرّب عندما تربكها المهمة التي تتولاها أو تفوق قدراتها. قد يفتقرون الى القابلية على اكتساب المهارات التي يحتاجونها ولعلهم سيختبئون عندما تواجههم مهمة جديدة ويتساءلون عما عليهم أن يفعلوا الآن. وربما يلجأ هؤلاء الى تفويض آخرين

للحلول محلهم لأنهم لا يعملون ما عليهم أن يعملوه ويأملون أن ينهي هؤلاء العمل بدلاً منهم. ويمكن أن يكونوا أيضاً وبكل بساطة غريبي الأطوار وحالمين وليسوا خبثاء، ماكرين.

إنّ التجنّب أو التفادي هو آلية لمواجهة المشاكل والمصاعب بالنسبة إليهم، قد يكون المراوغون فاشلين في وضع الميزانيات وفي المهام التنظيمية كما ربما يشكّل التواصل المباشر مشكلة لهم.

ويتمتع البعض منهم بسحر ظاهري إذ طوّروا فن التنقّل من موقف إلى آخر بسهولة.

يعمل هؤلاء عادة في مهن تتطلب منهم التنقّل بكثرة حيث يخلّفون وراءهم الكثير من الضرر، علماً أنهم غالباً ما يلومون الآخرين على عدم تنظيمهم هم.

لائحة تشخيص المراوغين

* **يتغيبون من المحن - عندما تتأزم الأمور، يفرّ المراوغون ويأخذون إجازة.**

* **إنهم مخادعون.**

* **أفعالهم لا تتطابق دوماً مع أقوالهم.**

* **يعانون من حساسية مرضية على المسؤولية ومن عارض «من تغوّط في سروالي».**

* يعدونك بالعالم لكنه لا يفون بوعودهم.
* يخيبون أملك باستمرار.
* يلغون الاجتماعات واللقاءات لمناقشة مسائل هامة، بسبب ازمات، مرض أو أي أسباب أخرى غامضة.
* يبدون متقلّبين كالحرباء.
* قد يبرعون في الاستعارة ويفشلون في الإعادة.
* يخشون المحاسبة.
* «كثيرو النسيان» ومهملون.
* قد يخفون الخشية من ألا يكونوا على قدر المسؤولية أو الخشية من النجاح.

هذا يكفي لجعلك تقتلع شعرك! لا يكبح المراوغ رغباته وأمانيه وحسب بل تجده يتمتع بالطيش والتهوّر ليشتكي من الخيار الذي قام به. إنّ المراوغين مواربون وغير مباشرين.

كلما سمعت عبارة «لا أمانع، مثلما تشاء» على جرس الإنذار أن ينطلق في رأسك. لا بد لصوت الإنذار أن يعلو في داخلك: «تحذير! تحذير! خطر! خطر! هجوم الحساسية على المسؤولية!»

وثمة مجموعة أخرى من المراوغين هي مجموعة الخائفين

حيث تفضّل هذه الفئة أن تقودك في جولة من الكلام المرح بدلاً من أن تواجهك مباشرة. يجد هؤلاء غالباً صعوبة في قول كلمة لا للآخرين ويعانون من «مرض السعي للارضاء» وهم يتجنبون النزاعات والخلافات والشجارات.

تبادلت الآراء مؤخراً مع فريق عمل مدرسة فخمة ترتادها الفتيات من بنات الاثرياء حيث تبيّن لي أن هذا الفريق لا يتجادل أبداً، أبداً. وأنّ الصوت لم يرتفع يوماً غضباً في ما بينهم. كان يُفترض بالمدرسة أن تشكّل واحة هدوء وسعادة إلا أنّ المدّرسين بدوا متعبين ومنفعلين. كانت مديرة المدرسة شخصاً مراوغاً كلاسيكياً، ففريق العمل لا يدرك أنها مستاءة إلا حين تقدّم له الورود. والنتيجة هي أنّ المدرسة مغمورة بالقلق والتوتر، ويتم فيها تجنّب النقاشات التي ينبغي أن تُجرى.

الغاية من وراء تصرفاتهم

إنّ هدف المراوغ هو ألا يخضع للمحاسبة. ولعل المراوغة هي طريقة غير واعية لتجنّب الفشل، إذ قد يشعرون بأن المهمة الموكلة إليهم تفوق طاقتهم. لا يتمتع البعض منهم بالقدرة على اكتساب المهارات ما يجعل المراوغة وسيلة لديهم لتجنّب الوضع أو المشكلة. وقد يعاني البعض الآخر من مشكلة في التركيز والانتباه ما يعني أنهم يفوّتون المعلومات الهامة وبالتالي يسيئون فهم المهام الموكلة إليهم و/أو المهل القصوى المحددة.

الاستراتيجيات الهامة

- تمويه وتخفّي.
- مراوغة وتهرّب.
- إهمال ونسيان.
- أمراض غامضة فجائية.

في العمل

إذا كنت تعمل مع مراوغين، فحاول ألا تشارك في مجموعة تضمهم وتتولى مشاريع معيّنة، إذ احزر من سيقوم بالعمل كله؟ غالباً ما يكون المراوغون لطفاء، ساحرين ويشيعون الطمأنينة لكنهم عديمو النفع تماماً.

يلعب بعض المراوغين دور «العاجز عن التعلّم» في مكان العمل حيث يقولون لك «ستنجز هذا العمل أفضل مني» في حين أنهم قادرون تماماً على القيام بالعمل لكنهم يشعرون بأن هذا الاحتمال يفوق طاقتهم.

إن كنت تتولى إدارة هؤلاء أو تترأسهم فاعلم أنك لا تستطيع أن تعوّل عليهم أبداً. يمكن لهؤلاء أن يعدوك بوضع العالم بين يديك لكنهم يعجزون عن الايفاء بوعودهم. أفعال هؤلاء لا تشبه أقوالهم أبداً فهم لا يفون بأي وعد يقطعونه.

يكذب بعض هؤلاء بشكل مفضوح، فإذا سألتهم عما آلت إليه المهمة الموكلة إليهم فسيؤكدون لك أنهم كادوا ينهونها.

لكن عندما يحين الموعد النهائي لتسليم العمل ستجدهم يراوغون ويتملصون.

«نحن لا نتراجع وننسحب... بل نتقدّم في اتجاه آخر»

جنرال دوغلاس ماك آرثر

يتطلّب الإمساك بالمراوغين البراعة فعلاً. يمكنك أن تطاردهم وتتعقبهم لكنك لا تستطيع تجدهم. حاول الإمساك بهم وستشهد عرضاً يحيّر البصر. عند أي استحقاق، ستجدهم يصابون بشكل فجائي وغامض بالمرض أو يضطرون لحضور دفن جدتهم الرابعة. وإذا قدموا الى العمل فستراهم يعرجون ويسيرون بصعوبة وقد لفوا أنفسهم بالضمادات، أو سيصابون بنوبة مرضية ما يعني أنّ عليهم أن يلغوا الاجتماعات.

وعندما يفوّتون الموعد النهائي لتسليم العمل، غالباً ما سيدّعون «أنهم يبذلون قصارى جهدهم» أو «أنهم لم يفهموا المهمة الموكلة إليهم» أو «أنّ الشرح لم يكن وافياً وواضحاً». تتدفق الأعذار والأسباب والتفسيرات والأكاذيب الصريحة.

إنما تذكّروا أيضاً أن المماطلة والتأجيل يخفيان القلق.

يمكن للمدراء والقادة الدهاة أن يستخدموا المراوغين في مفاوضات السلام، فهم غالباً ما يجيدون الاطراء وتقديم الأعذار. في الواقع، إنهم يحملون شهادة في هذا! في أوقات

الأزمات، يمكن للمدراء أن يرسلوا المراوغين كمبعوثين في محاولة لحمل الآخرين على تغيير رأيهم.

إذا كان مديرك من هذه الفئة فمن الصعب جداً أن تحصل على معلومات أو تعليمات أو ارشادات مباشرة. يزرع البعض منهم القسمة بين فريق العمل وينتصر عليهم عبر اعطاء تعليمات متضاربة وملتبسة. قد يدير البعض الآخر العمل بحسب نزواته، فتعليمات الأمس تبطلها وتنقضها أفكار اليوم الجديدة.

يمكن لمثل أرباب العمل هؤلاء أن يقولوا: «إليك العمل الذي أريدك أن تنجزه. لا أعلم تماماً ما ينبغي القيام به لكنك تستطيع حل المسألة. أريدك أن تنهيه «بالأمس» أي بسرعة قصوى وليس لديك أي موارد لإتمامه».

احرص على أن تتواصل معه بهذا الشأن خطياً أو عبر البريد الالكتروني (إذا أمكنك ذلك). اكتب مثلاً:

«عزيزي فلان،

أردت فقط أن أتأكد من أني فهمت ما تريده مني.
العمل الذي يتمتع بالأولوية هو...... ما يعني أن
المهمة الثانية التي طلبت مني تنفيذها يجب أن تؤجّل.
إن لم يتسنَ لك الوقت لتجيبني قبل الساعة 11
فسأفترض أن ما قلته هنا صحيح وأنك توافق عليه.

مع التحيات»

التوقيع

يمكن لأرباب العمل المراوغين أن يفشلوا في ادارة أي شخص. فعند ظهور أولى بوادر الصدام أو النزاع داخل فريق العمل يختفون وكأنهم مياه تبخّرت. ويتصرّف البعض منهم بقذارة فلا يترددون في التضحية بالآخرين كي يبقوا في منصبهم. يجيد هؤلاء فن الاختفاء. وعندما تتعقّد الأمور وتتأزم، يغيب هؤلاء عن الأنظار!

إذا كنت تواجه مشكلة مع مراوغ كمدير فلا تتوقّع الكثير من المساعدة. إذا طلب منك مديرك المراوغ أن تحل خلافاً بين زميلين لك في العمل فادّعي أنك غير مؤهل للقيام بذلك. وسبب هذه النصيحة هو أنك إذا اتخذت قرارات لا تنال استحسان الجميع لحل الخلاف، فاعلم أنه لن يدعمك ولن يساندك حتى تنتهي الأزمة وتعود المياه مجدداً الى مجاريها.

خبر عاجل! العمل مع الأغبياء يمكن أن يقتلك!

ستوكهولم - أظهرت دراسة جديدة مدهشة أنّ الأغبياء والحمقى في العمل يشكّلون خطراً على صحتك بقدر السجائر أو الكافيين أو الطعام الدسم. في الواقع، يمكن لهؤلاء أن يقتلوك!

يُعتبر الضغط النفسي أحد أهم أسباب الإصابة بالنوبات القلبية، والعمل مع الأشخاص المهملين والمراوغين يومياً هو أحد أشكال الضغط النفسي المميت بحسب الباحثين في المركز الطبي التابع لجامعة Lindbergh في السويد.

تقول كاتبة الدراسة وهي الدكتور Dagmar Andersson إنّ فريق عملها درس حالة 500 مريض أصيبوا بنوبات قلبية وتفاجأ حين اكتشف أن عوامل الخطر الجسدية التي يُلقى عليها اللوم عادة عند الاصابة بنوبة قلبية، قليلة نسبياً لدى 62% منهم.

عند سؤالهم عن عاداتهم اليومية، تبيّن أن معظم المرضى الذين تتدنى عوامل الخطر الجسدية لديهم عملوا مع أشخاص أغبياء الى حدّ أنهم بالكاد يفهمون كيف يعمل مشبك الأوراق، وأنّهم أصيبوا بالنوبة القلبية بعد أقل من 12 ساعة على حصول مواجهة بينهم وبين أحد هؤلاء الأغبياء.

«نُقلت إحدى النساء على عجل الى المستشفى بعد أن قامت مساعدتها بتقطيع وثائق مهمة جداً تتعلق بضرائب الشركة بدلاً من أن تقوم بنسخها. وأخبرنا رجل أنه انهار على طاولته لأن المرأة التي تجلس الى المكتب المجاور له ما انفكت تطلب منه علبة السائل المخصص للتصحيح... لجهاز الكمبيوتر الخاص بها».

وتقول الطبيبة اندرسون: «يمكنك أن تمتنع عن التدخين أو أن تحسّن نظامك الغذائي، لكن معظم الناس لا يملكون المهارات اللازمة أو الكافية للتعامل مع الغباء ومواجهته، إذ يجدون أنفسهم عاجزين أمامه ويعتقدون أن ليس في أيديهم أي حيلة

فيعمدون الى كبت إحباطهم حتى يصل الأمر بهم إلى حد الانفجار».

وتضيف الطبيبة شارحة: «يجعل وجود الزملاء الأغبياء عملك يتضاعف، فالعديد من المرضى يشعرون بالأسف حيال الأغبياء الذين يعملون معهم بحيث يحاولون تغطيتهم عبر تصحيح أخطائهم. أمضت امرأة مسكينة أسبوعاً بأكمله في اعادة تنظيم ملف أحد الزبائن لأن إحدى زميلاتها وضعته في «سلة المهملات» في جهاز الكمبيوتر قبل أن تقوم بإفراغها، ظناً منها أن بامكانها أن تستعيد الملف متى شاءت لتستخدمه من جديد».

في حياتك الشخصية والاجتماعية

يمكن أن يبدو المراوغون في بادىء الأمر أذكياء، ساحرين، ظرفاء ومسلين لكنهم يتحوّلون لاحقاً الى الثقوب السوداء العاطفية للكون. يمكن للصوص الحياة هؤلاء أن يكبتوا المشاعر الحقيقية ويمتصوا المرح من العلاقة فيما لا يتحمّلون مسؤوليتهم عن ذلك.

يمكن أن تكون صداقة المراوغ مبهجة وسارة للغاية. سيسعدك أن تبقى برفقته طالما أنك ملتزم بالمواضيع السعيدة والخفيفة إنما حاول ألا تقيّده أو تناقش المسائل العميقة معه إذ سرعان ما سيهرب! وغالباً ما تتضمن الصداقة مع المراوغ اعتذارات عن الكثير من التأخير وحتى نسيان المواعيد المتفق عليها.

حاول ألا تقرض المراوغ المال فهو يجيد الخروج و«نسيان» محفظته. يمكن للأشخاص من هذه الفئة أن يستعيروا منك الأغراض ولا يعيدونها. فهؤلاء المراوغين العديمي التركيز مشهورون بعدم دفع الايجار في الوقت المحدد وعدم اعادة الكتب التي يستعيرونها وعدم سداد المبلغ الذي يدينون به للآخرين وعدم قيامهم بما هو مطلوب منهم في العمل.

إن كفالة المراوغ ليحصل على قرض هو عمل جنوني صرف. أن تُقرض المراوغ مبالغ صغيرة من المال أمر لا بأس به. وكما علّق رجل حكيم ذات مرة: «إذا أقرضت أحدهم 20 دولاراً أميركياً ولم تره مجدداً فقد عقدت صفقة جيّدة على الأرجح».

لتنجح الصداقة مع المراوغ عليك ألا تعيره شيئاً قد تشعر بالامتعاض إذا ما فقدته لأنه لم يعده. تعتمد الصداقة مع المراوغ على الحظ وعدم التخطيط. عندما تكون الأمور على ما يرام ستجد سلوكهم جيداً جداً لكن حين تسوء الأمور فلن تراهم الى جانبك. إذا تشاجرت مع أحدهم فلا تتوقّع أن يمر بك لمناقشة المشكلة معك.

ومن المراوغين، هناك الأصدقاء الذين يقولون «علينا أن نتلاقى» ولا يتمكنون أبداً من التلاقي. يود المراوغ الذي لديه شيء من المتعالي والمعتدّ بنفسه أن يتلاقى مع الأخرين لكنه لا يستطيع ذلك لشدة انشغاله بإنقاذ العالم وشفاء السرطان ووقف التغيّر المناخي...

يبرع المراوغ في إيجاد الأعذار وسبل الفرار بحيث يصدّق ما يأتي به. بصراحة، لا يمكن لبعضهم حتى أن يستلقي بشكل مستقيم في السرير.

المراوغون هم مخدّرو الحب، فهم قادرون على خنق المشاعر الايجابية. يعمل البعض منهم على تبريد الأمور كلما استعرت وصعُبت عبر تغيير الموضوع، الابتعاد عاطفياً عن الآخر، الشعور بالمرض أو التعب فجأة أو المطالبة بمساحة خاصة بهم.

في الحب، يبدو المراوغون ظاهرياً جيدين في الحميمية والتقرّب من الآخر، فهم يُظهرون استعداداً للتخلي عن أصدقائهم ليكونوا مع الحبيب، ولتغيير مشاريعهم ليفسحوا له مجالاً. يمكنهم أن يجعلوك تشعر بأنك مهم ومميّز. إنّ ما لا يقوله المراوغون مهم بقدر ما يقولونه كقصص الحب القديمة، والزوجات/الأزواج والأصدقاء الذين لا يُأتى على ذكرهم. نسي رجل مراوغ أعرفه أن يخبر حبه الجديد أنّ لديه عائلة كاملة في ولاية أخرى. إذا دققت جيداً في قصة حياة واحد منهم فستجد سلسلة من الأشخاص الذين أسقطهم منها ولم يعد يأتي على ذكرهم أبداً.

لعل المراوغ الذي يثير الغيظ أكثر من سواه في العائلة هو الكسول المزمن إذ لا يستطيع أن يتخذ القرارات ولا يملك الرغبة في تحقيق أي انجاز. لقد فقد هذا المراوغ الطاقة والتصميم اللازمين لتحقيق أي انجاز حتى أنك تشعر أحياناً أن عليك أن تتفقده لترى ما إذا كان قلبه لا يزال ينبض. إن

محاولة تحفيز وتنشيط المراوغين مهمة يائسة ولا طائل منها.

أحد الأنماط الشائعة التي يجد والدا هذا النوع من الأشخاص نفسيهما عالقين فيه هو نمط طرح أسئلة يعرفون مسبقاً جوابها، مثل:

- هل نظّفت أسنانك؟ بدلاً من: حان الوقت لتنظيف أسنانك.
- هل لديك أي وظائف مدرسية؟ بدلاً من: حان الوقت للقيام بوظائفك المدرسية.
- هل تذكّرت موعد المقابلة بشأن العمل؟ بدلاً من: سأتصل بك لأتأكد من أنك ذهبت الى المقابلة.
- هل اضطررت للعمل حتى وقت متأخر؟ بدلاً من: أعلم أنك لم تكن في العمل فما الذي أخّرك؟

العيش مع المراوغ يعني أن تضطر لأن تكون مباشراً وفظاً كعاصفة هوجاء ورياح عاتية.

مراوغ كسول؟

بدلاً من أن يبحث عن عمل مثلنا، انتظر سيمون دالي حتى سافر جاره اللورد كاين لقضاء العطلة ودخل الى منزله خلسة وسرق مكتبته كلها. بعدئذ، ارتكب خطأً حين عرض الكتب على مؤسسة كريستي التي كانت قد نظمّتها وقيّمتها قبل فترة قصيرة. استُدعيت الشرطة ووجهت التهم الى دالي. أثناء اطلاق سراحه

المشروط اشترى دالي مسدساً احتفظ به على الطاولة بجانب سريره. وفي إحدى الليالي، رنّ جرس الهاتف فرفع دالي، السيء الحظ، المسدس بدلاً من سماعة الهاتف وأطلق النار على نفسه.

مراوغ عظيم؟

في العام 1993، تم توقيف المدعوة جولي أميري وهي ربة منزل، بتهمة السرقة من متجر. في المحكمة، ادّعت أنها تسرق فقط ليتم توقيفها بحيث تختبر الشعور بالنشوة. أقنعت السيدة أميري الأطباء بأن حالتها حقيقية ولم تتم ادانتها أبداً على الرغم من أنها أوقفت 53 مرة ما بين 1985 و1993. يبدو أنها إما مستعدة لأن تفعل أي شيء لئلا تُدان وإما أنها امرأة محظوظة جداً... وراضية جداً!

فن تجنب المسؤولية

إليك الطريقة لجعل الآخرين يواجهون المشاكل فيما تمضي أنت من دون عقاب:

1 ـ ادّعي أنك لم تقصد ابداً...

2 ـ لم تكن موجوداً حينذاك.

3 ـ أنت لا تتذكّر...

4 ـ لا بد أنّ الشخص الآخر أساء الفهم.

5 ـ اعترف بخطئك ثم جادل بشكل يجعل وجهة نظرك تبدو أفضل من الناحية الاخلاقية، قل مثلاً «أنا فعلت هذا لكني اضطررت لأن...»

6 ـ كانت مسؤولية الشخص الذي كان هنا قبلي.

7 ـ نظراً لما كان عليّ أن أفعله...

8 ـ بعد كل ما فعلته، أنا عالق في شبكة.

9 ـ لا يمكنني أن أفعل هذا وحدي...

خطة الاسترخاء والمواجهة

تحليل للربح والخسارة

إنّ المراوغين مخادعون، والإمساك بهم أشبه بالسعي خلف قوس القزح للمسه. إذا أردت أن تُلزم مراوغاً فاعلم أن أمامك فرصة واحدة لا تتكرر، وإذا لم تتمكن من ذلك في جلسة واحدة فقد يصبح متملصاً الى حدّ أنك ستضطر لأن تطارده الى ما لا نهاية. لحل المسائل العالقة مع المراوغ، عليك أن تلاحقه باستمرار وأن تطالبه. إذا قررت أن تواجهه فاحرص على ألا يكون أمامه أي مفر أو أي سبيل للهرب.

ادرس أسلوبك في التعامل معهم

يودّ المراوغون أن تقبلوا أسلوبهم. وبما أنهم ساحرون،

قد تشعرون بالسوء إذا ما أعطيتموهم إنذاراً نهائياً. سيختلقون أعذاراً لا تُصدّق ليبرروا عدم قدرتهم على القدوم الى العمل أو على تسديد القرض أو على إعادة أغراضك الثمينة.

قد تضطر لأن تعوّض عن الخلل الذي يسببونه. في الحالات القصوى، يمكن أن تجد نفسك تفكّر في المستقبل وتخطط له بدلاً منهم، وتجد لهم الأعذار وتسعى لئلا يواجهوا نتائج أعمالهم. ولعلك تعتمد أسلوب الوالد معهم، إنما لا تفعل فمن شأن هذا أن يجعلهم يفلتون من عقال المسؤولية فيما يتسنى لهم أن يلعبوا دور الولد الشقي الذي يواجه التأنيب.

نظرة على سلوكك

قاوم السقوط في حبائل سحرهم الظاهر. يمكنك أن تعطيهم إنذاراً نهائياً بطريقة ساحرة أيضاً.

قاوم الرغبة في التعويض عن سوء التخطيط لديهم... قد ترغب في مدّ يد العون لهم لكن لا تضحِ بنفسك لتساعد مراوغاً.

إنهم أشخاص راشدون بقدرك أنت. وعلى الرغم من اعتراضاتهم، إلا أنهم أشخاص ناضجون تماماً وقادرون على حل مشاكلهم. إنهم لا يحتاجون لأم أو أب ثانٍ فتوقف عن لعب هذا الدور ودعهم يواجهون نتائج أعمالهم واحرص على أن يلقى اللوم عليهم وليس عليك أنت.

لا يمكنك أن تعرف دوماً كيف تتعامل مع المراوغ، فهو يعيش في عالم ضبابي من الأعذار والروايات والتبريرات التي قد يكون بعضها صحيحاً. قد يراودك شعور بأنك تُخدع، فثق بغريزتك وحدسك: إذا انتظرت حتى تتأكد فستنتظر الى ما لا نهاية.

السعي إلى أفضل النتائج

تتضمن أفضل النتائج أن يقرّ المراوغ بخطئه وأن يتعامل مع المسألة، فمن شأن هذا أن يجعله يقف على قدميه ويتحمّل مسؤولية أفعاله (أو عدم اقدامه على أي عمل).

ساعده على أن يطوّر استراتيجيات لينظّم أموره بشكل أفضل ويطوّر مهاراته وليتخلّص من الشعور بالإرباك أمام أي موقف يستجد. لعله سيحتاج لأن يتعلم تنظيم ميزانيته وحُسن ادارة وقته.

حُدّ من ميل المراوغ الى تفويض الآخرين فعليه هو أن يتحمّل المسؤولية. يمكن للمراوغين أن يتحولوا سريعاً الى لوامين وكثيري الشكوى إذا ما ظنوا أنّ إلقاء اللوم على عيوب الآخر وتحميله المسؤولية يعودان عليهم بالفائدة.

ترتبط أفضل النتائج مع المراوغين بالوضوح والعمل. حدد النقطة الجوهرية بوضوح، وما ينبغي القيام به، ومتى ينبغي القيام به. أوضح حدود علاقتك بالمراوغ إن كان يعاني من رهاب الالتزام.

ابحث عن الاستراتيجيات واخترها

ثمة سلسلة خطوات واضحة للتعامل مع المراوغ:

1 ـ خذه جانباً.

2 ـ أجلسه واجبره على أن ينظر في عينيك.

3 ـ حدد المهمة أو الموضوع قبل أن ينتقل إلى مكان آخر.

4 ـ أوضح اجراءات عملك الخاصة، سواء أكان الأمر يتعلّق بما تتوقّعه منه في علاقتك معه أو على صعيد العمل.

5 ـ اطلب منه أن يراجع هذه الاجراءات ويوافق عليها إن كان مديرك. فصّل له الإجراءات إن كان من فريق عملك.

6 ـ حدد النقطة الجوهرية بوضوح، فضلاً عن النتيجة أو العمل.

7 ـ وافق على أن تبقي التواصل قائماً بهذا الشأن حتى تحقيق الهدف الجوهري أو النتيجة أو انجاز العمل.

8 ـ اتفقا على موعد لقاء لاحق.

9 ـ تابع عمله.

تحذيرات:

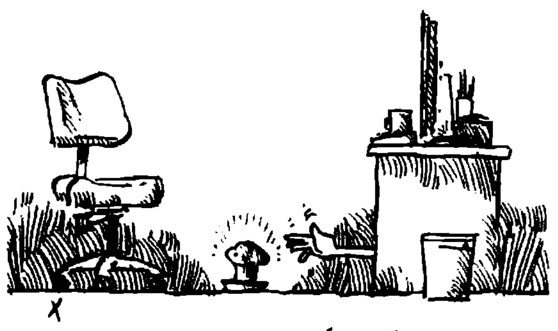
1 ـ يجيد المراوغون الإزاغة والانحراف والاختفاء. وفيما أنت تحاول الوصول الى بعض الوضوح، سيهمسون غالباً باسترضاء «افعل ما يخطر لك بأي طريقة تحلو لك». يبدون ظاهرياً هادئين ومسترخين وداعمين، إنما

خلف أسلوبهم الأنيس والدمث تكمن نيّة ملتوية ومخادعة للعثور على إمكانية ألا يتحمّلوا المسؤولية. تمسّك بموقفك.

2 ـ إذا نجحت في مهمة فهذا ما توقعوه. وإذا ما فشلت فسيلقون باللوم عليك.

مهارات تغيير وجهات النظر

لعلك ستشعر بأن المراوغ يستغلك أو يغشك، ما يثير فيك احساساً بالغيظ، لا سيما إذا بقيت تنتظر طويلاً في مكان اللقاء من أجل نتيجة العمل الموعودة أو من أجل استعادة المال الذي اقترضه.



لا أحد رأى آنا يوماً تدخل الى المكتب أو تغادره

لكن قطع الحلوى كانت تؤكل بالتأكيد...

تذكّر أنّ بعض المراوغين يفعلون هذا كاستراتيجية للتغلّب على المشاكل لأنهم ليسوا قادرين على القيام بالمهمة الموكلة إليهم. ومن المفيد أيضاً أن ندرك أنّ البعض منهم غير كفؤ أكثر منه خبيثاً. أدرج تقنيات المراوغة لديهم ضمن إطار الحساسية الشديدة والمرضية على المسؤولية.

تقبّل حقيقة أنك لست مسؤولاً عن كسلهم وعدم عملهم. وسواء أكانوا قادرين أم لا، هم مسؤولون عن سلوكهم وتصرفهم، وليس عليك أن تمنحهم أعذاراً أو أن تسمح لهم بالتهرّب من المسؤولية. لا تتحمّل بدلاً منهم وعن غير عمد اللوم على استراتيجيات المراوغة التي يعتمدونها.

طبّق استراتيجيات التغيير معهم

إجعل من وضع «لا غالب ولا مغلوب» هدفك الدائم مع المراوغين، فهؤلاء مسلون جداً وحلفاء رائعون طالما أنك لا تعتمد عليهم كثيراً.

لعله من المفيد أن تقول للمراوغ: «يا فلان، أنت انسان رائع وقد كان من الصعب أن نجلس ونعالج بعض المسائل. أعتقد أنك كنت تتجنبني، فدعني أقول لك كيف يبدو الأمر بالنسبة لي. أنت فوّت/ألغيت الاجتماعين الأخيرين اللذين كانا مقررين بيننا، ولم تبقني على اطلاع على المستجدات، ما ينعكس سلباً عليك».

أفهمه أنك تدرك ما يجري، والنقاش على انفراد هو

أفضل استراتيجية لذلك. دوّن الاستراتيجيات والنتائج، وسجّل الاتفاقات خطياً في وثائق.

لعلك تستطيع مقاربة مراوغته بشكل ظريف، كأن تخبره على سبيل المثال أنك تعتقد أنه «زبون مراوغ». وسيتيح لك ذلك أن تسأله عندما يستخدم مجدداً سحره الظاهر إذا ما انتقل إلى دور «الزبون المراوغ». استدرجه الى هذه التقنية وستنكشف الأعيبه وتضع حداً لأساليبه.

قلل من سميّتهم

- كن واضحاً جداً بشأن ما ستفعله وما لن تفعله.
- سجّل أعمالك وأفعالك.
- لا تنهك نفسك بالتعويض بدلاً منهم... فهذا سيغيظك.
- أدرك أنّ المراوغة هي استراتيجية يستخدمونها لمواجهة المشاكل.

تعلّم دروساً للمستقبل

أحد الأسباب التي تجعلك ضعيفاً أمام المراوغ هو أنك تريد للأشخاص الذين يلعبون دوراً في حياتك أن يحققوا أشياء جيدة. وقد دفعك هذا عن غير عمد الى تحمّل مسؤولية أفعال ليست أفعالك وجعلك تجد الأعذار للآخرين لتبرر فشلهم في انهاء الاعمال التي يبدأونها.

على المدى الطويل، يشجّع هذا الآخرين على اعتماد

سلوك غير كفؤ وجبان ويزيد من حساسيتهم على المسؤولية. لعلك تساءلت لما يتخلى عنك الناس المحيطين بك دوماً أو يعجزون عن تحقيق النتائج المتفق عليها، فيما أنت تشجّع هذا السلوك لديهم من دون أن تدرك ذلك. حان الوقت كي تترك الآخرين يكتسبون القوة اللازمة، ويقفون على أقدامهم ويتحملون مسؤولية أفعالهم.

من الدروس الأساسية التي تتعلمها من المراوغ:

- أن تبقى حذراً.
- ألا يجذبك الى دوامة سحره الظاهر.
- أن تجلس وتناقش ما ينبغي القيام به وذلك عند إظهاره أولى امارات المراوغة.
- ألا تتحمل المسؤولية بالنيابة عن أي شخص آخر.
- أنهم راشدون ولا يحتاجون لأن تلعب دور الأهل معهم.

هل المدمنون على العمل من المراوغين؟

لا يثير المدمنون على العمل أي مشكلة في مكان العمل إلا إذا شعرت بأنك مضطر لأن تجاريهم. هم بشكل عام قادرون ويستخدمون مواهبهم المتعددة ليركزوا جيداً على العمل. يبدو هؤلاء متفانين للغاية في العمل بحيث لا يتركونه قبل منتصف الليل ليستأنفوا العمل مجدداً عند الساعة السابعة صباحاً، ولعلهم يفعلون هذا ليتجنبوا أوجه

أخرى من حياتهم، كالعائلة أو علاقة ما. عندما يواجهون مشاكل في هذه النواحي من حياتهم، ينسحب هؤلاء الى عالم العمل. يبدأ البعض الآخر بالتزام إبداعي عظيم في العمل، التزام يؤدي الى مشاكل وصعوبات في نواحٍ أخرى من حياتهم بسبب تهربهم من المواجهة.

في كلا الحالتين، تجدهم يركزون على أهمية العمل بحيث لا يملكون الوقت للاهتمام بأي أمر أو شخص آخر. ينشغل بعض هؤلاء للغاية لأنهم يعملون في أكثر من عمل أو قد يديرون عملهم الخاص فيما هم يتابعون دراستهم. لعلك ستشعر بأنك لست بالمستوى المطلوب لأنك عاجز عن مجاراة مثل هؤلاء الأشخاص النشيطين.

أما الرسالة التي يوجهونها فهي «لا تأخذ المسألة على محمل شخصي، لكن لا بد من أن أذهب». إنهم يرتبطون بعلاقات اجتماعية وعائلية وينفصلون عنها. وما كفاءتهم إلا آلية لمواجهة المصاعب، آلية تتيح لهم فرصة إنكار تعاستهم في مجالات أخرى. إنهم لا يتعمدون أن يظهروك وكأنك لست كفؤاً.

قاوم الرغبة في منافسة هؤلاء الأشخاص أو الشعور بأنك لست بالمستوى المطلوب. إنهم يفعلون هذا لتجنّب جوانب من الحياة تعيشها أنت بسعادة وراحة. إذا اختاروا أن يعملوا لساعات طوال أو أن يقوموا بمهام جبارة فهذا شأنهم. دعهم يفعلون ما يريدون! فلا شأن لك بذلك.

المراوغون	
ماذا يريدون؟	كيف أتعامل معهم؟
إخفاء شعورهم بعدم تقدير الذات	■ أعطهم مهاماً يستطيعون القيام بها
إخفاء عدم كفاءتهم	■ تطوير المهارات
إخفاء انعدام المهارة في التخطيط	■ خطط للمهام بالنيابة عنهم ■ أشرف على الميزانيات والمهل الأخيرة
إخفاء عدم قدرتهم على التواصل.	■ ساعد على التخطيط وسجّل برنامج الأعمال اليومية. استخدم وسائل التذكير الالكترونية
العيش في عالم سعيد لا يعرف المشاكل	■ لا تدعهم يعيشون في حلم... أظهر كيف يؤثر فيك هذا
تجنّب المسؤولية والالتزام	■ ناقش المسائل الجوهرية ومسألة ناقضي الاتفاقات في علاقتك بهم
تجنّب الشعور بالتعاسة	■ هذه ليست مشكلتك
أن يتولى الآخرون المسؤولية	■ لا تتعامل معهم على أنك والدهم

8

المنافسون

" لم تحافظ على قامتها الرشيقة
وحسب بل أضافت إليها الكثير "

بوب فوس

تضمّ هذه المجموعة المهووسين بالأنا، المتفاخرين، المخادعين، المحامين الذين يلجؤون إلى الأساليب الملتوية، المحتالين من رجال ونساء الذين يسلبون الناس أموالهم بعد كسب ثقتهم، المصابين بجنون الارتياب؛ وهؤلاء ما هم إلا الأفضل بينهم. يعتقد المنافسون أنهم يستطيعون شق طريقهم في الحياة بقوة الإرادة الصرفة، وهم ينظرون إلى الآخرين على أنهم خصوم أو عقبات أو فرص.

كيف تكتشف المنافس

يمكننا أن نرى الحياة كفطيرة، وثمة طريقتين للنظر إليها:

إما كفطيرة كبيرة وإما كفطيرة صغيرة.

يرى أولئك الذين ينظرون إليها على أنها فطيرة كبيرة أنّ ثمة ما يكفي للجميع: «إذا حصلت على قطعة كبيرة فهذا جيد، وأود أن أحصل أنا أيضاً على قطعة كبيرة». أما أولئك الذين ينظرون إليها على أنها فطيرة صغيرة فيرون أن الكمية محدودة: «إذا حصلت على قطعة كبيرة فهذا يعني كمية أقل لي».

ينتمي المنافسون وغيرهم من الفئات المهووسة بذاتها إلى أصحاب فكرة «الفطيرة الصغيرة».

ولا يُعتبر نفاذ البصيرة من الشيم الأقوى لدى المنافسين والمهووسين بالذات، فهم بشكل عام أصحاب فعل وليسوا أصحاب فكر. كما أن النصر ليس مجرد هدف لهؤلاء بل هو إلزامي. وهذا يعني أنهم يوقعون أنفسهم في مآزق ويخوضون معارك لا تستحق أن تُخاض. يخوض البعض منهم المواجهات لمجرد المواجهة فقط.

لائحة تشخيص المنافسين

* يجادلون بضراوة مستخدمين كافة الوسائل.
* يقاتلون بقوة وعنف كبيرين.
* يصرفون الكثير من الطاقة في معارك تافهة.
* يمكن أن يكونوا ضيقي التفكير والأفق.

* عديمو الضمير.
* يصيبهم النصر بالجذل.
* يمكن أن يكونوا متبجحين.
* ما من مشاكل في تقدير الذات.
* يعتقدون أن الانتصار ليس هدفاً بل هو الحياة في حدّ ذاتها.
* لا يمكن أن يشكّلوا جزءً من فريق.
* يجدون صعوبة في التعاون والتنسيق.
* يجدون صعوبة في تقبّل نجاح الآخرين.
* لا يمكنهم إلا الوقوع في شرك قبول التحدّي.
* يركزون على نجاحاتهم وعلى فشلك.
* قد «يجدون» أزمات عندما تكون غائباً ليظهروا أنك غير كفؤ.
* يخشون ألا يكونوا الأفضل.

ابتعد عن الأشخاص الذين يحاولون أن يقللوا من شأن طموحاتك. فصغار القوم غالباً ما يفعلون هذا، لكن العظماء منهم يجعلونك تشعر بأنك أنت أيضاً يمكن أن تصبح عظيماً.

مارك توين

الغاية من تصرفاتهم

قد يبدوالانتصار هدف سلوكهم الجلي لكن الهدف في الواقع هو عدم الخسارة. فالمنافسون والاشخاص المهووسون فعلاً بذاتهم لا يحتملون الفشل، والمرتبة الثانية بالنسبة إليهم مرتبة مدمّرة إذ قد تشكل ضربة قاسية لتقديرهم لذاتهم. إنهم يحتاجون للفوز باستمرار كي يدعموا غرورهم من دون هوادة.

الاستراتيجيات الهامة

- أي عمل ماكر، متآمر، مخادع يضمن لهم الفوز.
- يختار بعض المنافسين أرض معركتهم بدقة، وهم غير مستعدين للخوض في ميادين حيث احتمال النصر غير مؤكد تماماً.

في العمل

إذا عملت مع منافسين فقد تشعر وكأنك عدت إلى الوراء في الزمن، إلى تلك الأيام حين كنت تتجادل مع اشقائك وشقيقاتك. يعمل العديد من المنافسين على أساس النسخة العملية من المنافسة بين الأخوة والأخوات، فيتنافسون معك على أتفه المواضيع وأبسطها في محاولة للتقدّم عليك. ويأخذ المنافسون عادة الأمور كلها على محمل شخصي.

يصر بعض المنافسين على أن توضع قواعد خاصة لهم، فهم يشكّلون استثناءً ويستحقون معاملة مميّزة. وهذه المعاملة

الخاصة تعني عادة أن يتجنبوا الأمور القذرة التي يُفترض بالكل أن يفعلها.

أحد الأمور التي تثير الغيظ بشأن هذه الفئة هي ما أشار إليه سومرست موغام Somerset Maugham «إذا رفضت القبول بما هو أقل من الأفضل فستحصل على الأفضل».

في العمل، يمكن للمنافسين أن يبرزوا قدرتهم على المنافسة. وقد تركّز النساء من هذه الفئة على من يشكّلون جزءً من حلقة «الصفوة» ومن هم خارجها فيما يركّز الرجال على من يتقدّمهم في التراتبية وكيف يمكن أن يمارسوا سلطتهم على من هم دونهم في التراتبية ليحققوا بذلك مآربهم الشخصية.

تصبح مظاهر المنزلة أو المرتبة، كموقف السيارة وموقع المكتب ونوع السيارة التي تقود والملابس التي ترتديها، مهمة جداً في العمل مع المنافسين.

وتنطبق هذه المواصفات على الشخصيات المهووسة جدياً بنفسها التي تجسّد الحقارة، فهؤلاء مستعدون لفعل أي شيء لتسجيل تقدّم أو كسب فائدة ما. لكن، وكما قالت ليلي توملين ذات مرة: المشكلة الوحيدة مع سباق الجرذان هي أنك تبقى جرذاً حتى لو ربحت.



إن كنت تدير هؤلاء الأشخاص أو تترأسهم، فاطلق التحديات، ضع الأهداف، حدد الجهود الشخصية، ارسم خرائط طرق أي أبقهم مشغولين للغاية ومركّزين على التقدّم بحيث لا يتسنى لهم الوقت ليطيلوا التفكير، ويتبجحوا ويشرّحوا المعارضة.

احتفلوا بالنجاحات كفريق. لا تقع في شرك «الموظف الأكثر إنتاجية هذا الشهر»، بل احرص على مكافأة الفريق. إنّ مكافأة منافس ذي هدف منفرد ومهووس بتقدير شخصي سيثبط همة الآخرين ويفقدهم الحافز للعمل.

غالباً ما يكون المدراء المنافسون ناجحين جداً، وبالتالي فإن العمل معهم مفيد لحياتك المهنية. إن كان رب عملك منافساً فاعلم أنه سيتوقّع منك التزاماً بنسبة 110%. كن دقيقاً في مواعيدك، لا تختلق الأعذار، واحرص على ألا تدخل في منافسة معه بل أعزو إليه الأمجاد العظيمة.

إن كان رب عملك منافساً فعليك أن تبدو دوماً ملتزماً تماماً بالمهمة الموكلة إليك. تعلّم كيف تبدو مشغولاً حتى إن لم تكن كذلك. أعرف موظفاً اعتاد أن ينسخ الروايات ويحملها معه إلى مكان عمله في ملف ضخم. وخلال أوقات الفراغ، كان يُخرج الملف ويحمل في يده قلماً ملوناً ليبدو وكأنه يقرأ وثائق «هامة جداً».

ثمة مكان لشخص واحد فقط تحت الأضواء

عملت تحت اشراف شخص ذي مؤهلات أدنى من مؤهلاتي. كانت شارستي تشعر بأن وجودي يهددها لأني أعلم أني أقوم بعملي على أكمل وجه. سجّل المشروع الذي أديره نجاحاً فلم تعد شارستي تتواصل معي وراحت توكل إلى الآخرين مهمة مراقبتي: في أي ساعة وصلت، متى بدأت العمل، الخ... وأخذت تتهمني بأمور لم أفعلها.

في وقت الذروة، وافقت على منح إجازات لأشخاص من فريق عملي رغم معارضتي لذلك. ساندني بعض الزملاء فيما لم يفعل البعض الآخر خوفاً من التبعات.

بعدئذ، دبّرت لي شارستي مكيدة واتهمتني بارتكاب خطأ فادح فصُرفت من العمل. شعرت بأن حياتي تحطّمت فرفعت دعوى أمام القضاء واتهمتهم بالصرف التعسفي وكسبت الدعوى وعدت إلى عملي

لكني لم أعد الشخص نفسه أبداً وانتهى بي الأمر
بترك العمل على أي حال.

في حياتك الشخصية والاجتماعية

لا تنتهي معارك المنافسين في العائلة. فعام بعد عام، يعودون في المناسبات العائلية إلى أرض معركتهم القديم، أرض معارك الصبا. ففي هذه الحلبة، تذوقوا للمرة الأولى طعم النصر المسكر. وهنا، في هذا المجمع المسمى «بيت العائلة»، اختبروا للمرة الأولى المنافسة.

لذا، نرى المعارك القديمة تلوح في الأفق... معارك حول من قدّم الهدية الأكبر، ومن يتقاضى الدخل الأكبر، ومن قضى العطلة الأكثر تميّزاً، ومن يحافظ على القامة الأكثر رشاقة، ومن يختبر الحياة الجنسية الأفضل، وحول من تبدو عليه علامات التقدّم في السن أكثر. وتمضي الأمور على هذا المنوال، وكلها ثرثرات لا طائل منها طبعاً.

ما إن تدرك طبيعة هذه اللعبة وحقيقتها وتقرر أنك لست مضطراً لأن تربح فيمكنك أن تبدأ بالاستمتاع بها.

لا يقيم المنافسون علاقات صداقة بل أحلافاً غير جديرة بالثقة وعملية. إنّ العلاقات والروابط الإنسانية الحارة التي تنتج عن الصداقة الحميمة ليست مخلوقة لهم، علماً أنّ ثمة أشخاص من حولهم يشكّلون جمهوراً للاستماع إلى آخر انجازاتهم. فما المنافسة من دون فرقة تشجيع؟

إلا أنّ الصداقة مع المنافسين يمكن أن تكون مصدر متعة وتسلية عارمة، فهم أشخاص مليئون بحيوية ونشاط الحياة إن لم يكونوا مأخوذين بعملية ثأر ما. ترشح حيوية الاستمتاع بالحياة من مسام جلدهم، لكن تجنبوا الدخول في ميادين يعتبرونها ميادين منافسة بالنسبة إليهم فسيرمونك كما ترمي اليد الجمر الملتهب لئلا تحرقها.

يمكن لقصص الحب مع المنافسين أن تكون جميلة. سيرغب المنافس في أن يكون أفضل حبيب عرفته، وسيمطرك بأجمل الورود والهدايا، وسيمنحك حباً حقيقياً وعميقاً وقوياً أكثر من أي حب اختبرته من قبل. لكن إذا رغبت في أن تبقي محور رغبة المنافس فلا تقابله كثيراً، فهو يستمتع بالمطاردة أكثر من الصيد وبالتحدي أكثر من الاكتساب. وكما هو الحال مع المتعالي والمعتدّ بنفسه، يكفي أن تتواجد بقربه بكثرة وستجد نفسك مشطوباً من لائحة اولوياته. ابقَ متقلباً ومراوغاً وستجده رهن اشارتك.

أحد الأمثلة عن التنافس العظيم ما حصل بين وينستون شرشل والكاتب المسرحي جورج برنارد شو. دعا شو تشرشل لحضور العرض الأول لمسرحيته الجديدة وختم الدعوة بعبارة: «أحضر معك صديقاً إن كان لديك صديق». كتب إليه تشرشل قائلاً: «يستحيل عليّ حضور العرض الأول. سأحضر العرض الثاني في حال عُرضت المسرحية ليوم ثانٍ».

الإرث

إحدى المسائل التي تفسد العلاقة بين المنافس وأفراد أسرته هي الإرث. والسيناريو الشائع هو أنّ المنافس ينتقل إلى منزل القريب المريض في الأشهر التي تسبق وفاته بحجة أن عليه أن يتخلى عن حياته الطبيعية ليعتني بالمريض. وهنا سيستخدم المنافس أساليب وطرق يستخدمها عادة الذين يلعبون دور التضحية بأنفسهم والمتعالين والمعتدين بأنفسهم. سيطلب من القريب المريض أن يوقّع سراً على تنازل عن المنزل أو المال الذي ينبغي أن يُوزّع بعدل على أفراد الأسرة وذلك بحجة تغطية نفقات العلاج.

سيعلن المنافس لاحقاً أنه لم يكن يفكر في المكسب الشخصي حين فعل هذا بل رغبة منه في مساعدة القريب المريض في أيامه الأخيرة. وهذا بالطبع مجرد هراء.

من المحزن أن تضطر للبقاء حذراً وتنتبه لما يأتي به المنافس في حين أنّ جل ما يهمك هو أن تذرف الدمع على فقدان شخص عزيز. إنما هذا صحيح، فعليك أن تبقى يقظاً. إنّ أفضل نصيحة هنا هي أن تتذكر أن الجرذان تنشط أكثر في الساعات المظلمة.

خطة الاسترخاء والمواجهة

تحليل للربح والخسارة

السؤال الذي يطرح نفسه هنا هو أين تريد أن تحصل المنافسة وليس إن كانت ستحصل أم لا. يمكنك تأخير المنافسة عبر ممارسة مهارات الاختفاء (راجع الفصل عن المستبدين والطغاة) لبعض الوقت لكن لا مفر من الصراع. ويعود السبب في ذلك إلى أنّ أي تحدٍ لمنافس هو تهديد يجب سحقه.

هل تتمتع بما يكفي من الطاقة حتى تغيّر سلوكهم التنافسي؟ تذكّر أنك لا تملك الكثير من الوقت والطاقة لتستثمرهما في منافسات الآخرين. إنّ تجاهل معظم تصرفاتهم والمضي قدماً هو غالباً الموقف المنطقي هنا. إذا أردت قطع نصف المسافة في التعامل مع المنافسين عليك بتحديد ما لا تريد أن تنجرّ إليه. ولعل تركهم يركزون على التخلّص من أي إمارة تحدٍ تصدر عنك فيما أنت تمضي قدماً في حياتك سيثير لديك شعوراً بالرضا.

فكّر أيضاً في فوائد وجود شخص منافس في محيطك، كالتخفيف من عبء العمل عن كاهلك. وقد يصر المنافسون على تنظيم النزهات أو المناسبات العائلية، فتحصلون على أفضل المناسبات، وأشهى حفلات العشاء واكثر السهرات أناقة. اعتمد قاعدة ألا تثنِ شخصاً يريد فعلاً أن يقدّم المساعدة.

وكما قال أبراهام لينكولن: «إحدى أفضل الطرق للتخلص من العدو هي تحويله إلى صديق».

أدرس أسلوبك في التعامل معهم

قد تجد نفسك تكرر طريقة تعاملك مع اخوتك وأخواتك وأنت تتعامل مع المنافس. ولعلك ستعود إلى زمن هزائم الطفولة وانتصاراتها. فالمدراء المنافسون على سبيل المثال قد يلعبون على الأوتار نفسها التي اعتاد أخوتك أن يلعبوا عليها. وبالتالي، ربما تجد نفسك تكرر دوراً لعبته سابقاً.

قد يصاب الأولاد الأكبر سناً بالإحباط ويشعرون بأن المنافس غافل عن الجهود التي بذلوها، ما يدفعهم إلى التكلّم بالسوء عن المنافس أمام الآخرين أو إلى بذل جهد أكبر لإثارة إعجابه. وقد يحاول الولد الأوسط أن يواجه المعركة مع المنافس بعنف وتنافس للفت الانتباه.

ويلجأ الولد الأصغر إلى استخدام السحر ليفتن المنافس، وهي استراتيجية نادراً ما تنجح إلا إذا أردت اعتبار نفسك كآخر انتصار يحققه شخص ما كما يمكن للولد الأصغر أن ينسحب ويترك المنافس وحيداً.

يمكن أن يشعر الولد الوحيد بالحيرة والإرباك أمام المنافس.

يتطلب التعامل مع المنافسين أن تطرح على نفسك بعض الأسئلة الجديّة:

- إن مارس الناس عليك ضغطاً ما هل تشعر أنك مضطر لأن تعاملهم بالمثل؟
- ما الذي يدفعك إلى المنافسة؟
- هل تشعر بأنك أقل قدرة أو تفقد احترامك لذاتك بسبب تصرفات أو أعمال المنافس؟
- هل يجعلك المنافس تشعر وكأنك ضئيل؟
- هل ينتهي بك الأمر وأنت تخوض معارك لا ترغب في خوضها؟
- هل تصبح أنت نفسك محتجزاً داخل حلقة التنافس معهم؟
- هل تستسلم أم تتوقّف عن المحاولة؟ هل تصبح تابعاً أو خانعاً؟

التصرّف من دون تفكير يعني أن ينتهي بك الأمر وأنت تخوض اللعبة بحسب شروط المنافس.

نظرة على سلوكك

تتأثر المشاكل التي تواجهها مع المنافسين بأسلوبك الخاص أكثر من أي فئة أخرى من الفئات التي تحدّثنا عنها.

يمكن أن يصبح المحارب حاداً وعنيفاً مع المنافس الذي يزعجه وأن يهاجم ويندفع بقوة فائقة. تستفزه الخدع والحيل والتحديات.

غالباً ما يشعر الحالم بأنّ المنافس يتجاهله ويعامله بازدراء

ويسيء فهمه. ويمكن للحالم أن يقلل من تقدير مستوى التنافس لديه، وقد يسأل ببراءة وكأنّ الفوز لم يخطر في عقله المبدع والخلاق «منافس، أنا؟». وقد يقوده هذا إلى التصرّف بحذر وعدم كشف خططه أو نواياه أو قدراته. إذا أردت فعلاً أن تربح فعليك أحياناً أن تكون صادقاً وصريحاً بهذا الشأن وأن تسعى خلف النتيجة التي تريدها.

يسعى المسالمون غالباً إلى التهدئة ويتركون المنافس يفعل ما يريد. إنما إذا ترك المسالم المنافس يتخذ القرارات التي يمقتها اجتماعياً أو اخلاقياً فسيتمكّن من ان يخوض المعارك الشرسة.

ينافس المداوي بطريقة غير مباشرة عبر التصرّف بلطف. وإذا لم تنجح هذه الطريقة فسيستعمل السلطة الأخلاقية التي نسبها لنفسه.

قد يحضّر الحكماء دفاعهم بعناية كالمحامين ومن ثم لا يستعينون به أحياناً، ويمكن أن لا يتمكنوا من مجاراة طاقة وسرعة تقدّم المنافس. إلا أن الحكماء غالباً ما يكونون دهاة وقد يجدون الإبرة اللازمة لينفّسوا غرور المنافس.

من السهل أن نرى المنافس كشخصية نشيطة، مندفعة، فظة ومصممة على الفوز بحيث تدوس على الجميع لتصل إلى هدفها. إنهم كذلك، لكن هذا الوصف ينكر واقع أننا منافسون كلنا. أنت تتحدر من سلالة طويلة من المنافسين، فقد تمكّن أسلافك من البقاء على قيد الحياة. تعلّم بعضهم

البقاء على قيد الحياة بفضل الوقاحة والجرأة المتهورة فيما عاش البعض الآخر بفضل الأساليب الاجتماعية والسحر واللباقة.

تستحق بعض الأمور أن ننافس من أجلها. لكن علينا اولاً أن نتعلّم كيف نحدد الأولويات وكيف نتنافس لنحقق النجاح.

السعي إلى أفضل النتائج

التعاون بدلاً من التنافس هو هدف رائع. عش ودع غيرك يعيش؛ أدر خدك الأيسر؛ عامل الناس كما تود أن يعاملوك، إنها مفاهيم رائعة لكنك لن تتمكن من تغيير حب هؤلاء الأشخاص للتنافس إلا إذا كنت معالجاً متمكناً. لن يتجاوب العديد من المنافسين بشكل ايجابي مع اقتراح التعاون الذي ستتقدم به قائلين: «يا لها من فكرة رائعة، دعونا نوحّد الجهود ونحصد المكافآت معاً!» وبدلاً من ذلك سيخطر للعديد منهم: «يا للروعة! عليّ أن أتعامل مع أحمق! إلى متى سأتحمل هذا؟»

إنّ المعضلة التي يواجهها معظمنا عند التعامل مع المنافس هي: هل أنحدر إلى الدرك الأسفل في هذه المعركة أم أبقى وفياً لمبادئي فأجد نفسي مدفوعاً على عجل في العملية؟ هل من الأفضل أن أكون خصماً صاحب مبادىء أم أتشاجر وأنا أعزل؟ هل تصبر على هزيمة قصيرة الأمد وتأمل أن تتولى العناية الإلهية أمرها لاحقاً؟

لحسن الحظ أنّ الخيار ليس صعباً، فالتمسّك بقيّمك الأساسية والجوهرية والبقاء على حقيقتك أمران مهمان.

تستحق المعارك من أجل راحة عائلتك وسعادتها وأمنها ومن أجل وضعك المالي أن تخوضها وتربحها. وهي أمور لا نرضى بأن نفاوض بشأنها أبداً.

ابحث عن الاستراتيجيات واخترها

إذا فُرضت عليك المعركة أحياناً فعليك أن تختار المكان والزمان، ولا يُفترض بالمنافسة أن تكون قاسية ومؤلمة وأن تستنزف قيمك الخاصة.

يندفع معظم المنافسين نحو المجد بقوة، ما يجعل من التأني والثبات أفضل الاستراتيجيات غالباً. نافس إذا رغبت في ذلك إنما افعل ذلك على وتيرتك الخاصة. وثمة مراحل عدة لذلك هي التالية:

1 ـ قدّم الطعم: تذكّر أن خيارات المنافس محدودة وتقتصر على التنافس. حدد لهم تحدياً ما وستجدهم يهرعون نحوه فرحين. لست مضطراً لوضع تحدٍ واحد أمامهم طبعاً.

2 ـ أسقط الحبل: بما أنّ عالم المنافس هو معركة دائمة يسعى فيها إلى الانتصار مهما اقتضى الأمر، فإنّ الاستراتيجية الوحيدة التي لن يتوقعها هي ببساطة الاستسلام. لا يمكنك أن تخوض حرباً ضارية إذا ما رفض الطرف الآخر أن يرفع التحدي. إذا أظهر تحليل قواك (راجع الفصل 1) أنك أضعف، فلعل الاستراتيجية الأفضل هي تسليم السلاح أو يمكنك أن تتصرّف وكأنّ

المنافس جزء من فريقك، وهذا أفضل. أسمعه الثناء وشجّعه وابتهج لنجاحاته. لست مضطراً لأن تختار خوض معاركه.

3 ـ دعه يرهق نفسه: يتمتع المنافس بشكل عام بالطاقة الكافية لبذلها في أي معركة أكثر من أي شخص آخر. إذا شعرت بأنك لست مهتماً بخوض منافسة حادة أو لا تتمتع بالقدرة اللازمة على احتمالها فلعله من الأفضل أن تسترخي وتجلس لتراقبه يندفع يميناً ويساراً.

4 ـ تمسّك بقيمِّك وامضِ قدماً في الحياة التي تود أن تحياها.

مهارات تغيير وجهات النظر

نتجنّب في العالم المتحضّر مظاهر التنافس المباشر على المستوى الشخصي فيما نصفق بحماسة لهذا التنافس بين الرياضيين. يبدو الأمر وكأننا نحب التنافس طالما أنه على مسافة منا لكننا لا نحبه حين يصبح شخصياً وقريباً منا.

غالباً ما نحوّل التنافس إلى أمور أخرى بعيدة عن واقع الحال، ومن بينها:

- هجوم شخصي.
- تصريح بأنك لست جديراً بالاهتمام ولست ذا شأن.
- ظلم وعدم إنصاف.

رجل الأعمال الثري يعلل المسألة قائلاً: «إنها مجرد

صفقة». فلا تأخذ المنافسة على محمل شخصي إنما لا تستخف بها أيضاً.

يركّز معظم المنافسين على أهدافهم الخاصة بحيث لا يكترثون كثيراً لمشاعرك الخاصة. إذا شعرت بأنك تذوي أو بأنك مستهدف شخصياً فلعلك تركّز على مشاعرك الخاصة.

قد يشكّل التنافس طريقة لدعم احترامهم لذاتهم، فلا تدعهم يؤثرون فيك وفي احترامك لذاتك. إنهم مندفعون ولعلهم لا يقدمون على كافة أفعالهم عن وعي، وهم ينافسون أحياناً ليعززوا احترامهم لذاتهم وليس ليقوضوا احترامك لذاتك. كما يشعرون أنّ عليهم ان يكونوا في الطليعة وأن يكونوا الأوائل وإلا فلن يرضوا عن أنفسهم. فهل تحتاج لأن تكون الأول لترضى عن ذاتك؟

إنّ لحظة الانتصار أو الفوز أقصر من أن نعيش من أجلها فقط.

مارتينا نافراتيلوفا

تطبيق استراتيجيات التغيير

يمكنك أن تمرح وتتسلى كثيراً مع المنافسين إذا ما عقدت العزم على ذلك. ويفيدك أن تعلم أنهم يشعرون بالضغينة كلما لمع نجم غيرهم، وأنهم يصابون بنوبة جنون كلما أشرت إلى الإيجابيات في إنجازات سواهم.

يُطلق على إحدى التقنيات اسم «تحريك الجمرات بالعصا» وهي تقضي بتسليط الضوء على مهارات وقدرات ومواهب الآخرين. أظهر إيجابية ساحقة بشأن شخص ما، وعلى الرغم من أنك لن تقارنه مباشرة بالمنافس إلا أنّ هذا الأخير سيرغي ويزبد.

يرغب المنافسون في أن ينظر إليهم الآخرون على أنهم الأفضل. تذكّر زوجة الأب في قصة بياض الثلج والأقزام السبعة: «أيتها المرآة السحرية، من هي الأجمل في المملكة؟».

سرعان ما ستجدهم يذرعون الغرفة ذهاباً وإياباً ويطبخون التفاحة المسمومة. ويمكن أن تدفعهم لهفتهم لأن يتم الاعتراف بأنهم الأفضل إلى الإعلان: «أنا أفضل منهم!»

ولن يساعدهم أن تقول «حسن، حسن، أعلم أنك جيد جداً لكن إطراء الذات أمر غير منصوح به».

لكن لا تبالغ في تعذيب المنافسين وإقلاقهم إذ يمكنك أن تستفيد مما يستطيعون انجازه. والغرور القائم على النجاح والنصر فقط يمكن سحقه بسهولة. لا يحتمل المنافسون خيبات الأمل والهزائم فلا تقسو عليهم، فلعله من المفيد لك أكثر أن تثني على جهودهم بدلاً من كبتهم.

قلل من سميّتهم

ينظر الناس عادة إلى المنافسين على أنهم العدو. يشير

تيموثي غالواي إلى أنه من الأفضل أن تعتبر المنافس صديقاً يمكنه أن يساعدك كي تتعلّم كيف تلعب لعبة الحياة بشكل أفضل.

نحن نتعلم بعض أعظم دروس الحياة على يد منافسين شرسين. يساعدك المنافس على أن تتعلّم كيف تلعب لعبة الحياة إلى أقصى حدّ، فما من أنصاف حلول بل طاقة كاملة. إنهم شخصيات تتوق بشكل متطرف وأحمق أحياناً إلى مهاجمة العدو. كما يمكنهم أن يساعدوك على أن تتعلم أنك لا تحتاج إلى خوض معارك من أجل مكافآت لا ترغب فيها.

وقد تتعلّم أيضاً أن تغيّر أرض المعركة. يمكن لهذا أن يكون مسلياً وقد يساعدك على أن تعاشر المنافس من دون أن تُجرّ إلى ألعابه الخاصة.

تعلّم دروساً للمستقبل

لعل أحد الأسباب التي جعلتك ضعيفاً أمام المنافس هو حبك لتحقيق الإنجازات، فقد قادك هذا عن غير عمد إلى مواجهة تحديات غير ضرورية.

عليك أن تدرك أنّ التنافس حاجة غريزية لدى هؤلاء الناس، فسيقضون حياتهم وهم يخوضون معارك ومناوشات ويثيرون شجارات لا يحتاجونها. إعلم أنك تستطيع أن تكون منافساً في ظل الظروف المناسبة. لكن الفرق يكمن في أنّ خياراتهم محدودة لا بل معدومة على مستوى رغباتهم التنافسية في حين أنك تملك الخيار. إنّ إدراكنا لواقع أنهم لا

يسيطرون تماماً على حس التنافس لديهم يساعدنا على ألا نأخذ الأمور على محمل شخصي جداً.

فيما يركض المنافس يميناً ويساراً كالثور الهائج، يمكنك أن تطوّر مهارات مصارع الثيران. لست مضطراً لأن تتورط في معارك لا ترغب في خوضها. إنّ تجنّب المنافس أو الانحراف عنه أو حتى التسليم بوجهة نظره من شأنه أن يجرّده من سلاحه. ولا يعني تمتعهم بالكفاءة أنك أقل منهم قدرة.

قد يعاني المنافسون من عارض الرجل الخارق/المرأة الخارقة. فيدّعي الرجال أنهم الأزواج المثاليون، وأعظم الآباء والمهنيون الأكثر تألقاً. ويمكن أن تدّعي النساء أن أطفالهن هم الأذكى وأن حياتهن المهنية هي الأنجح ومنازلهن الأنظف وحياتهن الزوجية الأمثل.

يمكن لهؤلاء أن ينفذوا وثبات وقفزات عظيمة وأن يحققوا إنجازات رائعة... لبعض الوقت. فهذه الشخصيات عرضة للتعطّل والانهاك والنوبات القلبية إذا لم يهتموا بصحتهم.

يمكن للمنافسين أن يحققوا الكثير لكن لا بد من أن يتعلموا كيف يمشون الهوينا وبخطى موزونة. فالجهد المستدام بمعدل 80% أفضل على المدى البعيد من جهد مسعور بمعدل 100% يتبعه انهيار. ستساعدك مراقبتهم وهم يركضون كرياضيّ يعيش على المنشّطات على تعلّم درس هام وأساسي في الحياة: في السباق بين الأرنب والسلحفاة، من الأفضل دوماً أن يكون المرء السلحفاة.

أخيراً، تجنّب الفكر القائم على المقارنة.

المنافس المقلّد

أعمل مع امرأة أُطلق عليها اسم «المقلّدة». فكلما اشترى أحد العاملين في القسم غرضاً جديداً أو حتى قصّ شعره فعلت مثله. لم يكن لديها شخصية خاصة بها.

وقد وصلت المسألة إلى حدّ أنها شعرت بأن عليها أن تبني بيتاً لأن امرأة أخرى في القسم بنت بيتاً. وجاء بيت المقلّدة نسخة مصغّرة عن منزل المرأة الأخرى. وعندما أقول نسخة فأنا أعني ما أقول إذ وصل التقليد إلى أصغر التفاصيل. ورفضت المرأة صاحبة البيت الكبير أن تزور المقلّدة في بيتها لأن المسألة كلها غريبة جداً.

إذا قامت المرأة صاحبة المنزل الكبير بشراء ثوب أسود أو حذاء جديد أو حتى قامت بصبغ شعرها فستقوم المقلدة بالأمر نفسه. يا له من أمر مستغرب! مؤخراً، بدأت المقلدة تقلدني. إن شعري بني اللون وقد قمت بقصه قصيراً فصبغت المقلدة شعرها باللون البني واعتمدت تسريحة قصيرة. يقود زوجي سيارة جديدة من نوع جيب وقد اشترى زوج المقلدة لتوه سيارة جيب...

المنافسون	
ماذا يريدون؟	كيف ينبغي أن يكون رد فعلي؟
بناء احترامهم لذاتهم	■ أكد لهم بهدوء أنهم رائعون مهما كانت درجة نجاحهم الفعلية.
الثناء الدائم	■ تقدير ضمني وصامت
السلطة	■ لا ينبغي أن تكون حاجتهم للسلطة والقوة على حسابك. يمكنك أن تختار التنازل عن السلطة أو ألا تفعل.
معدل الأدرينالين المرتفع الناتج عن التحديات الدائمة والنجاح المستمرّ	■ دعهم يحصلون على ما يريدون.
الحفاظ على الذات النرجسية	■ تقدير صامت، لكن إذا تسببوا بالمتاعب أو صعُب التعامل معهم فأعلمهم أنك لا توافق على سلوكهم ولا تستحسنه
استحسان الرؤساء	■ أظهر التقدير وأمّن التحديات
إثارة الشعور بالرهبة لدى الأدنى منهم رتبة	اثنِ على سلوكهم المفيد. تجاهل التنافس المدمّر أو لا تنجرّ اليه.

إهانات لا تنسى

أمضيت أمسية رائعة للغاية، لكنها لم تكن هذه.

غروشو ماركس

يشيع البعض السعادة أينما ذهبوا؛ ويشيع البعض الآخر السعادة كلما ذهبوا.

أوسكار وايلد

9

الفاشلون في التواصل

" لعله يبدو كالأبله ويتحدث كالأبله.
لكن لا تدعوا هذا يخدعكم، فهو فعلاً أبله "

غروشو ماركس

كيف تكتشف الفاشلين في التواصل

لا بد أنك صادفت في حفلات الشواء شخصاً يبدو عاقداً النية على إخبارك عن مواصفات سيارته بالتفصيل الممل أو عن نظريته الغامضة إنما المذهلة عن تجفيف الإسمنت. وهو يتجاهل ايماءاتك ومحاولاتك اللطيفة والمهذبة من مثل «سأجلب كأس عصير أخرى» أو «يا إلهي، كم تأخر الوقت!» ويحرجك، حتى أنّ الحمام لا ينقذك إلا بشكل مؤقت فهو ينتظرك ليكمل «النقاش». في أوقات مماثلة، تجول عيناك في الغرفة بحثاً عن منقذ يقاطع الحديث لكن الحاضرين جميعاً أذكى من أن يفعلوا هذا. ومن شدة يأسك، تلتفت إلى البصل

المخلل وتتساءل ما إذا كان ابتلاع بصلة كاملة والتسبب لنفسك بوعكة طبية طارئة أفضل من تضييع وقتك في الاستماع إلى هذا الهراء.

أهلاً بك في عالم الفاشل في التواصل!

تضم هذه المجموعة الأشخاص الثقيلي الظل، المملين، المصرّين على شيء معيّن بشكل مهووس، الفنانين الذين لا يراعون مشاعر غيرهم ويتحدثون من دون تفكير أو مراعاة، الضيوف على العشاء الذين يرفضون المغادرة، الأشخاص الحادّي الطباع والمتهورين، الكثيري الكلام ومحترفي الخبث والمكر القادرين على إفراغ أي غرفة من الجالسين فيها لمجرد أن يتكلّموا للحظات. الرقة وحدّة الذهن ليستا نقطة قوتهم.

تكثر هذه الشخصيات في بعض أقسام الجامعات ومنظمات الخدمة العامة. لا تأخذ هذا على محمل شخصي، لكن معظمهم أغبياء انتهازيون يسيئون إلى الجميع.

لائحة تشخيص الفاشلين في التواصل

* انفعاليون يطلقون سهامهم السامة في كلّ اتجاه.
* غير عقلانيين وغريبي الأطوار.
* يثورون من دون سابق إنذار.
* يعانون من عارض الكلام من دون مراعاة وبطيش.

* قد يلعبون دور الشهيد الضحية ـ يدعون الضغط يتعاظم ولا يخبرون أحداً حتى يفوت الأوان.
* يثرثرون ويتصرفون بحماقة.
* لا يمكن التنبؤ بتصرفاتهم/مزاجيون.
* يشكون ويتذمرون من دون أن يتوقفوا لالتقاط أنفاسهم.
* تشهد انفعالاتهم صعوداً وهبوطاً.
* يتكلمون بشكل غامض وغير مباشر بحيث لا تملك فكرة عما يريدونه.
* يحبون المواجهة.
* يشعرون بالقلق من عدم قدرتهم على التحكّم بأحاسيسهم.

الغاية من وراء تصرفاتهم

قد يشكّل الكلام بشكل متواصل ومستمر وسيلة للتعامل مع القلق الاجتماعي. ويُعتبر أولئك الذين يتحدثون طويلاً وبشكل رتيب من فئة الفاشلين في التواصل الذين يستعينون بالاثارة ليغطوا افتقادهم لمادة للحديث. هؤلاء هم الانفعاليون الصاخبون الذين يعجزون عن التعبير عن مشاعرهم، فيعمدون بالتالي إلى اظهار الغضب بشكل مفاجىء أو التصرّف بشكل

انفعالي وسيء أو بشكل غير عقلاني يعكس سوء الطباع. تفتقر كلا المجموعتين إلى التجربة والخبرة في ميادين الحياة الأوسع.

تهدف تصرفاتهم إلى تغطية افتقادهم للمهارات الاجتماعية والقدرة على فهم مشاعر الآخرين. ويسجّل هؤلاء مستوى ذكاء انفعالي متدنٍ، وهم يفضّلون الإكثار من الكلام عن مواضيع مملة على أن يكشفوا لأي كان شعورهم بالانزعاج والارتباك. ويعجز هؤلاء عن فهم الآخرين، وقد لا يدركون أنّ المواضيع التي يجدونها آسرة تسبب الملل لمعظم الناس.

الاستراتيجيات الهامة

- يستخدمون الانتقادات اللاذعة كفكاهة.
- إذا ما تم تجاهلهم أو معاملتهم بازدراء فلا يغفرون.
- غير حساسين.
- يستولون على مساحتك الخاصة وملكيتك.
- يناقشون مسائل مزعجة ومهينة.
- يحولون الحوارات إلى عرض مفصّل بشأنهم.
- يمكن أن يكونوا مؤذيين شفهياً وبذيئين.
- يطرحون أسئلة أشبه بتحقيق ولا يعرفون متى يتوقفون.

في العمل

إن العمل مع الفاشلين في التواصل مليء بالمفاجآت،

فهم لا يعطونك مقدّمات أو اشارات تحذير كغيرهم، ويحرصون على إخفاء أوراقهم.

يكظم بعضهم غيظه واحباطه ويكبت ضغطه النفسي حتى يصلوا إلى مرحلة الانفجار. هذه الشخصية متقلبة بحيث يمكن أن تنقلب ضدك، ويمكن أن يكون هؤلاء متهورين وحادي الطباع من دون سبب. قد يبدو صراخهم والنظرة العاصفة في عيونهم وربما الزبد في أفواههم مخيفة بعض الشيء. إنها مجرد مظاهر استخدموها في الماضي لينالوا ما يريدون.

إذا ما انفجروا، فلا تأخذ الأمر على محمل شخصي (حتى إن وجّهوا إليك اتهامات شخصية) ولا تُكثر من الكلام. تحضّر وحصّن نفسك ثم انتظر حتى يخمد الإعصار. إذا فاقت الأمور قدرتك على الاحتمال فاكتفِ بمغادرة المكان، وإذا ما صرخوا يطالبونك بالرجوع فاستمر بالسير ولا تلتفت إلى الوراء.

ليس لديه أعداء لكن اصدقاءه لا يحبونه أبداً.

أوسكار وايلد

يختار بعض الفاشلين في التواصل ببساطة ألا يتواصلوا معك، فتحية الصباح التي تلقيها عليهم مع ابتسامة، تُقابل بوجه جامد. ويمكن أن يثير هذا الانزعاج والحنق إن كانوا لا يتوانون عن توجيه الحديث إلى الآخرين لكنك قد تتسلى

بزيادة حيوية ومرح التحية التي تلقيها عليهم يومياً. حاول أن تجعلهم ينهارون. لم أسجّل أي نجاح حين اعتمدت هذه الطريقة لكني تسليت كثيراً وأنا أحاول.

يرتبط بهذه المجموعة المتكتمون الذين يكتمون المعلومات. إنهم فاشلون في التواصل يكسبون السلطة عبر الاطلاع على المعلومات واخفاءها عنك. وغالباً ما يترافق هذا مع الشخصية التي تطعنك في ظهرك فتنتقدك في غيابك وتدّعي أنها في صفك في حضورك.

محزنون وحتى مرهقون هم الفاشلون في التواصل الذين يستخدمون مئة كلمة فيما تكفي كلمتان. يستغل هؤلاء الأشخاص المزعجون والثقيلو الظل أي سؤال كفرصة لينزلوا سيلاً من المعلومات عليك. ستعرف ما العلاقة بين الطقس الحالي وشفاء ابن خال والدتهم من عملية زرع ورك لم تجرِ بسلاسة وشهدت مضاعفات. من الحكمة أن نُركّز جيداً في حضور مثل هؤلاء الأشخاص. ركّز طاقتك على هدف واحد واستخدم هذه الطاقة لتحقيقها.

لبعض هؤلاء آذانٌ لكنهم لا يستخدمونها للاستماع. وهم يدّعون أنهم يستمعون لكن انتباههم وتركيزهم محدودان فعلياً فلا تصل الرسالة اليهم بشكل صحيح. يعتمدون على افتراضاتهم بدلاً من الإصغاء لما تقوله، وينحرفون فجأة عن مسار الحديث فيمسكون الطرف الخاطىء من الخيط.

إن كنت مديراً لأشخاص من هذه الفئة أو قائداً لهم،

فاستدعهم إلى مكتبك بانتظام واسألهم عن تقويمهم لأي مشاكل يواجهونها. كن سبّاقاً وحاول أن تُخرج شكواهم إلى العلن.

يمكن للقادة والمدراء الدهاة أن يستخدموا هؤلاء ليستشفّوا ردّ فعل السوق على فكرة جديدة: فالفاشلون في التواصل نادراً ما يحتفظون بالمعلومات لأنفسهم وهم مشهورون بتقديم المعلومات بشكل فظ ومن دون مواربة. بالتالي، يشكّل هؤلاء بالنسبة إلى رب العمل ورقة اختبار لمدى فهم أي مبادرة جديدة.

إذا كان مديرك من هذه الفئة فراقبه عن كثب. اكتسب مهارات الصقر في المراقبة، وحاول أن تعرف إن كان يومه عصيباً حتى قبل أن يُدرك هو نفسه هذا. إن فهم الذات ليس من صفات الأشخاص الصعبين عموماً وخاصة الفاشلين في التواصل منهم، فهؤلاء لغز بالنسبة لأنفسهم.

ينفجر بعض المدراء الفاشلين في التواصل من دون سابق إنذار فيما يعتمد البعض الآخر الأسلوب غير المباشر، وغير المبالي، والحديث غير الرسمي والمبهم بحيث يتبيّن لك أنك لا تملك أدنى فكرة عما يريدون منك أن تفعله.

تكمن المشكلة في أنّه لا يخطر لأحد أنّه فاشل في التواصل. ولعل رب عملك يظن فعلاً أنه أوصل فكرته وما يريده بوضوح تام. إذا لم تتحقق من أنكما متفاهمان فلا بد من أنك ستسيء فهم ما يريده.

في حياتك الشخصية والاجتماعية

قد تقابل فاشلين في التواصل يعانون من علة الكلام من دون توقّف، فيقدّمون وصفاً مفصّلاً يسبب الصداع والخبل للمستمع اليهم من مثل «هل حصل هذا يوم الاثنين؟ لا، إنه يوم الثلاثاء. لا، لا بد أنه كان يوم الاثنين لأن قطتي تقيأت يومها...». ويكرر آخرون القصص نفسها مراراً وتكراراً.

نجد من بينهم أولئك الذين يفقدون حبل أفكارهم ويعانون من الإسهاب والدوران حول المعنى. فالحوار معهم تجوال غير مباشر في أي موضوع يخطر في عقولهم المشوّشة، من دون أن يكون للحديث صلة بالمادة التي بين يديكم.

ويبرع بعض الفاشلين في التواصل في فن النقاش العقيم. يخبرك هؤلاء، المتآمرين على إضاعة الوقت، عن أمر فعله أحدهم بالتفصيل الممل ليرفضوا بعدئذ ذكر الأسماء أو يمنعوك من اطلاع أي شخص آخر على المشكلة.

تخرج المرأة مع رجل فاشل في التواصل على أساس أنّ المياه الساكنة تجري في باطن الأرض، وتخلط بين الاكتئاب الصامت والقلب الحزين النابض لشاعر معقّد، لتكتشف لاحقاً أنّ المياه الساكنة لا تجري أبداً.

يقضي الصمت على العلاقات أكثر مما يفعل الغضب أو الخيانة. إذا بدأ الشريك الرومنسي المتلعثم والمغمغم والمشوّش يُشعرك بالملل فقد حان الوقت لأن تتخذي القرار المناسب وتنتقلي إلى مرحلة جديدة. إنّ احتمال أن يصبح

حاضر الذهن وبارعاً في الإجابة وظريفاً وخفيف الدم بشكل يذهلك، معدوم.

لعل معظم النساء شعرن في وقت من الأوقات أنّ وجوههن ليست في مكانها، فالفاشل في التواصل يتجنّب أن ينظر إلى الآخر في عينيه ويفضّل بدلاً من ذلك أن ينظر إلى الصدر.

على الصعيد العاطفي، قد يصبح شاقاً ومرهقاً أن تكون المرأة مع شخص خجول إلى حدّ أنه أخذ على نفسه عهد التزام الصمت أو شخص يكثر من الهذر واللغو إلى حد أنه قادر على إدارة برنامج على الراديو. وفي حين أن الأمر يستحق محاولة تطبيق استراتيجيات لتغيير الوضع، يبقى التواصل مجالاً يمكن فيه لشخصين أن ينسجما أو لا. إذا بدأ أسلوب تواصل الشريك يضايقك فهذه غالباً ضربة قاضية للعلاقة.

خطة الاسترخاء والمواجهة

تحليل الربح والخسارة

لا يملك معظم الفاشلين في التواصل أي فكرة عما يفعلونه، فهم يظنون أنهم يتواصلون مع الآخرين بشكل مثالي ما يعني أنّ الجميع يرى المشكلة ما عداهم. لعل هؤلاء يفتقرون كثيراً إلى التبصّر. فعلى سبيل المثال، عمدت إحدى المديرات التي يفضّل فريق عملها أن يعاني الأمرّين على أن

يخوض في حوار متعب معها، إلى الإعلان على الملأ أنها خبيرة في العلاقات الإنسانية وأنها تتمتع بذكاء عاطفي استثنائي.

إذا قررت أن تتدخل مع فاشل في التواصل لا يدرك أنه مصدر متاعب، فقد تعرّض نفسك لوضع خطر ومتعب من دون داعٍ لذلك. وإذا ما كان فاشلاً في التواصل كما تعتقد فلعله يخرِّب حياته بنفسه. وكما قال نابليون ذات مرة: «لا تقاطع عدوك أبداً فيما هو يرتكب غلطة».

إذن، لعله ما من مشكلة، إلا إذا كان الفاشل في التواصل في موقع السلطة، ويبدو غير مستعد للتغيير أو يفتري عليك شخصياً.

عندئذ، لا بد من القيام بخطوة ما.

ادرس أسلوب تعاملك معهم

ليس لدى كل من يعرفك أمور عظيمة يقولها عنك. وفي كل محيط، عليك أن تحتمل أحياناً بعض الأشخاص الأغبياء والسخيفين. ما الذي تميل إلى فعله؟ أن تقفل فمك ولا تبدي أيّ رد فعل؟ أن تشبّ كفرس غير مروّضة؟ أن تتجنّب الإحراج بالضحك بشكل صاخب؟ أن تتجاهل معاملته لك وتمضي قدماً بحياتك؟ إذا كنت تميل إلى احتماله لترغي وتزبد لاحقاً، فلعلك احتملت الكثير الكثير.

في إحدى الحفلات، اقتربت امرأة من أخرى قائلة لها:

«ألف مبروك! أنت حامل!»، فقيل لها إنّ تلك المرأة اكتسبت بعض الوزن فقط. وقد ارتكبت الخطأ نفسه مع ثلاث نساء تلك الليلة.

يتصرف معظم الناس بتهذيب فائق بحضور الفاشل في التواصل، فمتابعة الحديث مع شخص يجعلك تفضّل العذاب الأليم هو تصرّف بطولي. وبدلاً من أن تنتظر اللحظة المناسبة في الخطبة التي لا تنتهي لكي تنسحب، يمكنك أن تقول: «آسف جداً لكنني مستعجل ويجب أن أذهب» ذلك يوفّر عليك ساعات طوال.

هل تتذكر أي مناسبة اكتشفت فيها سريعاً الفاشل في التواصل وأسرعت هارباً إلى مكان آخر؟

نظرة على سلوكك

يميل المحاربون إلى التحدّث بصراحة إلى الفاشلين في التواصل وعدم تجنبّهم وقد يحوّلون بذلك حليفاً قيّماً إلى عدو رئيسي. لا يغيّر الفاشل في التواصل أساليبه بعد المواجهة بشكل عام، ويصبح الأكثر موهبة منهم أشدّ حذراً واحتراساً فيما يضحي الأسوأ بينهم متجهمين ويخططون للانتقام.

يميل المثاليون الحالمون إلى التغاضي عن التعليقات الاستخفافية واللاذعة ليقلقوا بشأنها لاحقاً. ويمكن أن يسببوا لأنفسهم ضغطاً نفسياً عظيماً عبر تجنّب المسألة أو تجاهلها في حينه.

يسعى المداوون إلى تهدئة الفاشلين في التواصل. وقد يبررون سلوك الفاشل في التواصل أو يعتذرون عن سلوكه أمام الآخرين: «حسن، لم يكن يقصد ذلك» أو «هذا أسلوبه وحسب. سنعتاد عليه في نهاية الأمر».

يفكر الحكماء في كيفية استغلال خشونة وعدم لباقة الفاشل في التواصل لأهدافهم الخاصة.

يومىء الكثير منا برؤوسهم بتهذيب ويسمحون لأنفسهم بأن يعلقوا في هذا الهراء بسبب لطفهم وكياستهم. قد نشعر بالإحراج في وضع حد لحديث ما رغم أننا نعلم أنّ علينا أنّ نفعل هذا. ويفضي هذا طبعاً إلى الشعور لاحقاً بالانزعاج لأننا أضعنا وقتنا الثمين.

السعي إلى أفضل النتائج

كما قال روبرت لويس ستيفنسون ذات مرة: «لا تفقد عقلك فيما الآخرين من حولك يفقدون عقولهم». حافظ على تمسّكك بمعاييرك ولا تحاول أن تنزلق إلى ممارسات الفاشل في التواصل المرعبة أحياناً.

فليكن هدفك الوقار والكياسة. إذا لم تستطع أن تخلقهما لديهم فحافظ عليهما على الأقل في سلوكك. وهذا يتطلب قواعد سلوك شخصي. تصرّف بطريقة تسمح لك بأن تكون فخوراً بنفسك.

ساعد الفاشل في التواصل على تطوير قدرته على التواصل

بشكل واضح وموجز. استخدم البريد الإلكتروني أو النصوص للتواصل. إذا احتجتما للقاء شفهي فحدد الوقت له عبر قولك: «لسوء الحظ، ليس لديّ سوى خمس دقائق الآن لكنك ستحظى بانتباهي كله في هذا الوقت». بعد مرور الدقائق الخمس، ارحل.

إذا كان الفاشل في التواصل يتحدّث بنبرة رتيبة، وهو شخص مضجر ثقيل الدم، فحاول أن تساعده على أن يُدرك أنّ للآخرين اهتمامات وطموحات مختلفة. وقد يتطلب هذا منك أن تكون وقحاً في النقاش أكثر من المعتاد وأن تقاطع حديثه عبر تغيير المواضيع: «آه، هذا يذكرني، هل سمعت عن...» أو حتى: «أنا آسف، لكني لست فعلاً مهتماً بكيفية عمل ميكانيك السيارة».

ابحث عن الاستراتيجيات واخترها

اختصر الحوارات الطويلة حتى الملل مع الفاشل في التواصل بقولك: «هذا مذهل. هل يمكنك أن توجز لي هذا كي أخبر صديقي؟»

في بداية الحوار، قل: «ليس لديّ سوى دقيقة واحدة ولديّ ما أفعله بعد قليل». كن حازماً في المغادرة عندما ينتهي الوقت المحدد.

ثمة حيلة أخرى تعتمدها مع الفاشل في التواصل وهي أن تقول: «هذا مثير للاهتمام فعلاً لكن عليك أن تخبرني لاحقاً. هلّا أرسلت لي رسالة الكترونية بهذا الشأن؟»

ومن الحيل الأخرى لاختصار الحوارات العقيمة أن تدّعي أنّ هاتفك الخلوي يرن أو إذا كان الحديث يدور عبر الهاتف الخلوي فادّعي أنّ التغطية ليست جيّدة. يمكنك حتى أن تعيّر جرس المنبّه في هاتفك ليرّن كل دقيقتين وأجب على المنبّه.

إذا احتجت أن تطلب معلومات من فاشل في التواصل فانتظر حتى يجلس. لكن ابقَ أنت واقفاً لتتمكن من الانسحاب سريعاً وفي أي لحظة.

يواجهك بعض الفاشلين في التواصل بوابل متفجّر من الكلام التعسّفي الذي لا تستحقه. من الأفضل في هذه المواقف أن تحافظ على صلابتك وحزمك وصمتك، فالرد عليهم سيطيل أمد الهجوم وحسب. إذا توقّف عن الكلام فقل له بهدوء: «أرى أنك غاضب في هذه اللحظة. دعنا نناقش المسألة مجدداً حين تصبح أكثر هدوءاً» ثم غادر. إذا لاحقك فارفض أن تدخل في مزيد من النقاشات.

مهارات تغيير وجهات النظر

تحمّل الفاشل في التواصل عمل شاق. قد تكره حياتك وأنت تصغي إليه. يمكنك أن تتخيّل الأشخاص الآخرين الذين اضطروا لتحمّل استخفاف الفاشل في التواصل واهاناته وتعليقاته اللاذعة وتفاهاته فهذا قد يفيدك. واعلم أنّ بعض هؤلاء الأشخاص مضطر لاحتمال مثل هذا الشخص مدى الحياة.

إنّ الفاشلين في التواصل لا يعرفون أنفسهم حق المعرفة

وهم ليسوا خبثاء بالضرورة. إنهم يتصرفون على هذا النحو لأنهم لا يعون التلميحات الاجتماعية ويحاولون كسب الأصدقاء بأفضل طريقة ممكنة، فلا تأخذ الأمر على محمل شخصي.

تطبيق استراتيجيات التغيير

غالباً ما لا يلتزم الفاشل في التواصل بحدود معيّنة، فقد يطرحون أسئلة شخصية لا تعنيهم أو يفترضون أنكم أصدقاء مقرّبون في حين أنكم لستم كذلك. لتكن الحدود معهم واضحة جداً. وكن مستعداً لأن تقول أموراً من قبيل: «هذا ليس موضوع حديثنا الآن» أو «هذا الكلام غير مناسب هنا».

إنّ الوضوح ضروري. بما أنّ العديد من الفاشلين في التواصل يتحدثون كثيراً وبسرعة فقد يشعرون بالارتباك مما وافقوا عليه. وثّقوا الحوارات. أرسل لهذا الشخص إذا ما اضطررت، رسالة الكترونية تلخّص ما تم الاتفاق عليه بينكما أثناء حواركما.

إحدى التقنيات التي تنجح مع الفاشل في التواصل هي الانفجار الاستراتيجي والذي يقضي بأن تغضب قبل أن يغضب هو. قد يبدو هذا السلوك غريباً لكن الفاشل في التواصل، الكثير الكلام بشكل غير مسؤول، معتاد غالباً على أن يتم تجنّبه. وهو غالباً غير معتاد على أن يفقد أحدهم أعصابه وتثور ثائرته فلا يعرف كيف يحلّ المسألة.

لا تستخدم هذه الطريقة إن كان الفاشل في التواصل رب

عملك فقد تتسبب لك بالطرد من العمل. أما مع الآخرين، فيمكنك أن تفقد اعصابك، أن تثور ثائرتك، أن تطلق الصواريخ، أن تصرخ وتعنّف، طالما أنك لا تعني ما تقوله أو تفعله.

ويتطلب منك هذا أن تجيد التمثيل وأن تبالغ في رد فعلك في آن واحد. بعد أن تطلق العنان لعواطفك وللسانك، غادر مسرح الأحداث. ما من داعي لأن تنتظر حتى يرد الفاشل في التواصل على الفور، فهو لا يعرف كيف يعتذر أو كيف يعدّل تصرفاته، حتى أنه قد يشعر بالإرباك لأن أحدهم لم يتقبّل ملاحظته البريئة.

قلل من سميّتهم

عليك أن تدرك أنّ الفاشل في التواصل يجد الأوضاع والمواقف الاجتماعية مثيرة للقلق. وهو غالباً ما يشعر بالضغط النفسي أكثر منك. فخلف أساليبه الخرقاء والغريبة، يخفي حقيقة شخص يشعر بالعزلة والخوف.

دعه يعتاد على أن تنهي الحوار بلطف. دعه يعلم أنك شخص لا يحب القيل والقال والحوارات التي لا طائل منها. ركّز بشدة فالوقت محدود كما أنّ مخزون طاقة حياتك محدود أيضاً.

لكن الأهم يبقى ألا تأخذ الأمر على محمل شخصي، فبعض الفاشلين في التواصل يمكن أن يقولوا كلاماً بغيضاً، مؤذياً، غباءاً، وإذا أخذت الأمر بشكل شخصي فلن تعرف

نعمة النوم وستلجأ إلى المسكنات والمهدئات بانتظام.

تنظر في عينيه فتشعر وكأن شخصاً آخر يقود.

دايفيد ليترمان

تعلّم درساً للمستقبل

لعل أحد الأسباب التي تجعلك ضعيفاً أمام الفاشل في التواصل هو أنك شخص يجيد الاستماع بانتباه، وأنك مهذب ولطيف. وقد أدى بك هذا عن غير عمد إلى احتمال أساليب التواصل غير المناسبة.

يعلّمنا الفاشل في التواصل عدداً من المهارات المفيدة للحياة، فهو يساعدنا لتعزيز قدرتنا على حماية أنفسنا من الاستغلال. ويمكن أن يساعدنا على أن نتعلّم ألا نأخذ الأمور بشكل شخصي.

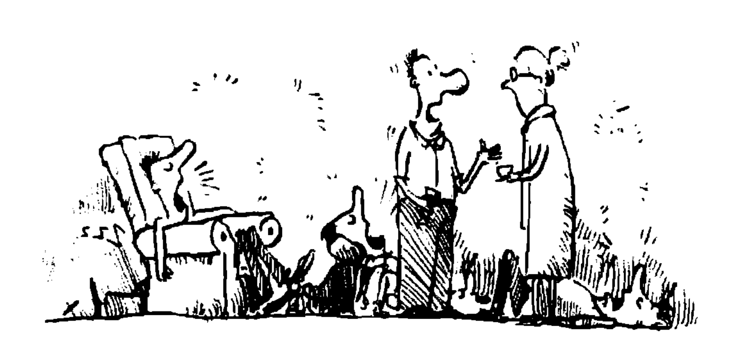
طوّر دروع حماية نفسك لئلا تشعر بالغضب والاستياء. وإحدى الطرق لفعل هذا هي أن تعتبر الشخص الغاضب وكأنه شخص مصاب بتسمّم، وفيما هو يستمر في حملته حاول أن تخمّن في سرّك ما هو مصدر التسمم وسبب هذا الألم العظيم الذي يعاني منه.

كما يساعدنا الفاشل في التواصل على تقدير وقتنا الخاص، فمن المفيد أن تكون جاهزاً لاستخدام أشكال

التواصل التي توفِّر الوقت وأن تكون حازماً في انهاء الحوار عند الحاجة.

ويمكنك أيضاً أن تحسن مقاربة فرقة القوة الضاربة. إنه فن الحوار السريع والمحدد حيث تدخل وتقول ما عليك قوله ثم تخرج قبل أن يدرك الفاشل في التواصل ما حصل وما الذي انقض عليه.

يمكنك طبعاً أن تطوّر قدرتك على التلاعب بالحوارات بمهارة عبر تغيير المواضيع. ومن المثير للاهتمام أن تتمكن من احتساب عدد المواضيع التي تغيّرها في حوار واحد.



كانت ليلة رائعة بالنسبة إلى توماس
فقد تمكّن من الحديث مع كافة الحاضرين.

ويساعدنا الفاشل في التواصل على تعلّم فن تحديد الموقع، أيّ فن اختيار الموقع الذي نتخذه في المناسبات الاجتماعية أو لقاءات العمل أو حفلات العشاء. ابحث عن مواقع القوة والسلطة حيث يمكنك الوصول إلى عدد كبير من الأشخاص (ما يزيد من فرص التواصل). لا تسمح بأن تُحشر في الزاوية أو أن تقع في الشرك.

وقد تتعلم أهمية تفهّم الآخر وقراءة مزاج الناس في المناسبات الاجتماعية.

أخيراً، يعلّمنا الفاشل في التواصل أننا قادرون على أن نكون أقوياء. يمكنك دوماً أن ترحلِ وتبتعد إذا ما دعت الحاجة.

نصائح عشر للضيوف الذين يرفضون المغادرة بسهولة

1 ـ تحقق من أنهم لم يخلطوا بين بيتك المضياف والمأوى.

2 ـ تصرّف وكأنك من سيغادر. قف وقل لهم: «سرّني أن استقبلكم في منزلي، علينا أن نعيد الكرّة قريباً».

3 ـ أخبرهم أنك لست مستعداً لاستقبال أحدهم لوقت أطول من وقت الزيارة الذي مرّ. كن حازماً. إن كانوا من الأصدقاء فسيرحلون على الفور. إن كانوا من الطفيليين أو من الذين يعيشون عالة على الآخرين فسيجادلونك ويرجونك وسيثيرون لديك الشعور بالذنب لتدعهم يبقون. كن حازماً وإلا سيبقون لأشهر.

4 ـ اعزف أو ضع موسيقى بغيضة وبصوت عالٍ. لطالما وجدت أنّ موسيقى الراب تنفع في هذه الحالة، لكن المسألة تتوقف على سن الضيف وموقفه.

5 ـ افصل الكهرباء أو الغاز. شغّل جهاز إنذار الحرائق.

6 ـ قل: «اسمع، دعني أُسخّن لك بعض الطعام المتبقي. سأضعه في عبوة لتأخذه معك».

7 ـ حتى الضيوف الجيّدين لا يستطيعون قراءة الأفكار. قل: «كانت أمسية رائعة لكن عليّ أن أنام. أشكركم على قدومكم».

8 ـ ادّعي أنك نمت.

9 ـ ائتمن أحد أصدقائك المقرّبين على المسألة واطلب منه أن يدور على الحاضرين ليتمنى لهم ليلة سعيدة، مع ذكر الوقت وكم يبدو الكل متعباً.

10 ـ البس ثياب النوم ودع الحاضرين يعلمون أنك متوجه إلى سريرك لتنام.

الفاشلون في التواصل	
ماذا يريدون؟	كيف ينبغي أن يكون رد فعلي؟
مواجهة القلق في المناسبات الاجتماعية	■ أوجز وكن لطيفاً وحازماً
إدارة الكبت	■ تكلّم بوضوح عندما تصبح أكثر هدوءاً
إقامة الصداقات والتأثير في الآخرين (وإن يكن لا يتمتع بمهارات اجتماعية)	■ كن ودوداً، شجّعه وتابع طريقك.
إنهم يهتمون حقاً بمواضيع كجدول مواعيد القطارات، المملة جداً بالنسبة إلى الآخرين. يحتاجون للتعبير والإفصاح عن حماسهم ومعرفتهم.	■ قل «هذا مثير جداً. هلاّ أرسلت لي رسالة الكترونية بهذا الشأن؟ عليّ أن أذهب الآن».

إهانات لا تُنسى

إن أذنه موسيقية مثل فان غوغ.

بيلي وايلدر

لئلا تُتّهم بالعبث مع الشباب كانت دوماً تستسلم بسهولة.

شارل، كونت تاليراند

الجزء الثاني

العون للجميع ـ بما في ذلك الأشخاص الذين يصعب التعامل معهم

" لولاي أنا لكان أدائي رائعاً "

جان شامفور

10

إذا كان الشخص الصعب في حياتك هو أنت

لعلك قرأت هذا الكتاب وأنت تومىء برأسك ايماءة ساخرة وتقول: «نعم، لقد فعلت هذا». ولعلك وجدت نفسك حتى في إحدى الشخصيات التي أوردناها.

أحياناً، يمكننا أن نرى بوضوح في الآخرين ما لا نراه في أنفسنا. تعطي قدرتنا على اكتشاف الجبن، الغرور، التفاهة، البخل، الأنانية أو الأفعال التي تهدف للسيطرة لدى الآخرين، فكرة خاطئة عن هذه الصفات فينا.

حسناً، ثمة حسنات وسيئات في أن تكون شخصاً صعباً. والعديد من التصرفات الصعبة التي عُرضت في هذا الكتاب موجود لأنه ينجح. تنجح هذه التصرفات بشكل عام في اخفاء عدم احترام الذات، والشعور بعدم الأمان، والخوف من عدم الملاءمة، والقلق والإحساس بالعجز. وهذه مشاعر اختبرها كل انسان في لحظة ما من حياته، فكلنا نتصرف بشكل غريب في لحظة معيّنة لاسيما حين نشعر بأننا مهددون.

قد يساعدك السلوك الصعب في شق طريقك والمضي قدماً لكنك ستضطر لدفع الثمن. والثمن هو فقدان الحميمية، إذ يجد الناس صعوبة في التقرّب من الشخص الصعب أو محبته. وبالتالي، تصبح الصداقات أكثر تباعداً والعلاقات العاطفية أكثر رداءة كما يقلّ التواصل بين أفراد العائلة ويفقد العمل روح التعاون بين الجماعة.

يمكن أن يفخر هؤلاء الأشخاص بانجازاتهم لكنهم قد لا يحبون أنفسهم كثيراً. ولعلهم يتمكنون على المدى القصير من جعل الآخرين يخضعون لطلباتهم ورغباتهم، لكن هذا نادراً ما ينجح على المدى الطويل.

يسعى كل واحد منا تقريباً إلى الحميمية. عندما أجري استطلاع للرأي وسُئل الناس عما قد يفعلونه لو توفّرت لهم ثلاث ساعات إضافية في اليوم يقضونها كما يشاؤون، ردّت الأغلبية الساحقة بأنها كانت لتمضي مزيداً من الوقت مع العائلة والأصدقاء.

النرجسي هو شخص يبدو مظهره أفضل منك.

غور فيدال

إذا أردت مزيداً من الحميمية في حياتك، فعليك أن تتخلى عن السلوك الصعب. ولتحقيق هذه الغاية، لا بد من أن تتخذ خطوات عدة:

1 ـ حدد النمط المتكرّر الذي تتواصل به مع الآخرين.

2 ـ تخلّ عن هذا النمط لستة أسابيع على الأقل.

إذا كان الطعن في الظهر والقيل والقال من شيمك فلا تتكلم بالسوء عن أحد مدة ستة أسابيع.

إذا كان اللوم والانتحاب من خصالك فلا تشكو من أحد أو من أيّ شيء لستة أسابيع. تحمّل المسؤولية مهما حصل.

إذا كان التبجّح والاستبداد من صفاتك، فدع الناس يتصرفون على هواهم. تخلّ عن السخرية والتهكّم والإهانات وأي تعليقات شخصية سلبية أخرى، حتى وإن بدت لك مضحكة.

إن كنت تحبّ السيطرة والتحكّم فلا توجّه الآخرين. مارس فن الاستماع إلى الآخرين من دون إطلاق الأحكام أو إلقاء اللوم أو المسؤولية على أحد. مارس فن تقبّل الحياة كما تحملها لك الأيام.

إن كنت متعالياً ومعتداً بنفسك فصفّق للآخرين وابدي إعجابك بهم وكن لبقاً ولطيفاً. ارفض تقديم اقتراحات «مفيدة» للآخرين كي «يحسّنوا أمورهم». دع الآخرين يختارون بأنفسهم ما يريدون.

إن كنت مراوغاً فتوقّف عن التملّص أو التواري أو الاختباء أو الكذب أو المواربة لستة أسابيع طويلة ومباشرة.

إن كنت منافساً شرساً، فلا تحوّل الأوضاع إلى مسألة خسارة أو ربح، ودع الآخرين «يربحون» لستة أسابيع طويلة ومتواضعة.

إن كنت فاشلاً في التواصل فاعمد إلى الاستماع لستة أسابيع. والاستماع يعني أن تسمع وتفهم وليس أن تنتظر حتى يصمت الآخر لتتمكن من الكلام.

أثناء هذه الأسابيع الستة، ستواجهون طبعاً عقبات كثيرة، فأنماطكم مترسخة فيكم ويصعُب التخلّص منها. لكن عليكم أن تثابروا وألا تستسلموا. راقبوا أنفسكم وحاولوا قدر المستطاع ألا تنزلقوا مجدداً في دوامة العادات القديمة.

3 ـ امنح الآخرين ما تتمنى أن تتلقاه أنت نفسك.

إذا أردت مزيداً من الصداقات، فامنح الآخرين صداقتك.

إذا رغبت في أن تشعر بأنك محبوب أكثر فامنح الآخرين مزيداً من الحب. إن كنت تسعى وراء الاحترام فأظهر مزيداً من الاحترام للآخرين. أحد الدروس العظيمة التي تعلمنا إياها الحياة هو أننا نتلقى بشكل عام ما نمنحه.

تعلّمت كيف أعيش مع ذاتي

يكثر في عائلتي الأشخاص الذين يصعب التعامل معهم ولطالما كنت أنا أيضاً مريعاً. وبدلاً من أن أقرر أن أعيش حياتي، ألقيت اللوم على عائلتي بعد كل عمل دنيء وحقير قمت به. استغليت الأصدقاء؛ دفعت علاقاتي الغرامية إلى حدود لم يكن الآخر يريدها؛ استخدمت أساليب ماكرة للتقدّم في العمل. كان لدي موسوعة من الأعذار تساعدني على النفاذ من أي مشكلة.

عندما اعتدت أن أتصرف على هذا النحو، تفاجأت بأن معظم الناس كانوا أكثر تهذيباً من أن يتحدوني. كانوا يستسلمون دوماً فظننت أنني أربح. لكني لم أكن سعيداً في قرارة نفسي لا بل كرهت نفسي وشعرت وكأني محتال. لم يكن لدي أصدقاء بل أسرى.

قررت أن أكوّن شخصية استطيع أن أتعايش معها، أن أصبح شخصاً يمكنني أن أحبه. لم أدرك كم أن هذا صعب، فأنا مدمن على الغش، والتصرّف بحقارة والكذب والأنانية وتقديم مصالحي على مصالح الآخرين. لكني غيّرت أساليبي مع الوقت: فتوقفّت عن الكذب، ومنعت نفسي من اختلاق الأعذار وتوقفت عن دفع الآخرين لفعل ما أريده. وبعد هذا، بدأت تدريجياً باحترام الآخرين.

ثمة ثمن ندفعه طبعاً، فأنا لم أعد أحصل على ما أريده دوماً ويتطلب هذا بعض الوقت لأعتاد عليه. من ناحية أخرى، أحببت نفسي لأول مرة في حياتي، وبالتالي استحقت النتيجة العناء الذي تكبّدته.

إهانات لا تُنسى

لِمَ تجلس هناك وأنت تبدو كمغلف لا يحمل أي عنوان؟

مارك تواين

لم أقتل يوماً رجلاً لكني قرأت العديد من أوراق النعي بلذة كبرى.

كلارنس دارو

11

السياسات المتّبعة في العمل ـ دليل يساعد على الاستمرار

يمكن لأماكن العمل أن تكون أماكن يسعدنا التواجد فيها، لكن عندما تسوء الأمور فهي تأخذ منحى مريعاً.

تكثر في أماكن العمل المضطربة كافة فئات الأشخاص الذين يصعب التعامل معهم وينجحون. قم بإلقاء نظرة فاحصة وطويلة على زملائك في العمل.

- من الذي يتباهى على الآخرين عبر الجدال بطريقة تجعل حججه تبدو أفضل من الناحية الأخلاقية؟
- من الذي يقوم بعمل ما وقد ارتسمت على وجهه نظرة المستبد المسعورة واتخذ موقف «القاتل أو المقتول»؟
- من الذي ينكمش مرتعداً في مكانه وكأنه حيوان مصاب ويعضّ على جرحه؟
- من الذي يحيك المؤامرات مع آخرين لإسقاط الشركة؟

تسود هنا شريعة الغاب. ويقوم العديد من الشركات على تراتبية في العمل قادرة على أن تتفوّق على قطيع من الضباع التي تتنازع في ما بينها. ثمة نصائح أساسية للأغرار في هذه الغابة كي يتمكنوا من البقاء والنجاة.

لكن قبل أن نطلعكم على هذه النصائح، دعونا نلقي نظرة عن كثب، فرد الفعل يعتمد على مدى قربكم من الشخص.

كان هذا أول عمل حقيقي لي في القطاع العام حيث أقوم بأعمال بدت لي في بادىء الأمر مهمة. يتكوّن فريق عملنا من أربعة أشخاص، أو هذا على الأقل ما ورد في الخطة التنظيمية.

جلس إلى يساري هاميش، وهو رجل ذابل تنحصر إنجازاته بحسب ما لاحظت بتشذيب شجيرات البونزاي الموضوعة على مكتبه. وجلست إلى يميني جاكي وهي شابة تعاني من حروف الأبجدية إذ تعشق اختصار الكلمات بحروفها الأولى. كانت تعاني أيضاً من عارض التعب المزمن CFS، ومن إصابة عضلية عصبية RSI، تختصرها بحروفها الأول الغامضة. اعتادت جاكي أن تحضر كل صباح وقد لفت جزءاً من جسمها برباط، وكانت تمضي نهارها مستلقية تحت مكتبها. وكانت تشخر.

عند النظر إلى زملائي، شعرت أنّ أي عمل سينجز يتوجب عليّ أنا أن أنجزه. لذا، التفت إلى قائد فريق

العمل على أمل أن أستمد منه الدعم اللازم.

كان مكتبه نظيفاً ومرتباً ويفتقر دوماً إلى الحضور الإنساني حتى العاشرة والنصف صباحاً. كان كليف يصل يومياً وقد فاحت منه رائحة عطر ما بعد الحلاقة فيما سماعة هاتفه الخلوي الحديث معلّقة بأذنه. ويخصص كليف خمس دقائق ليصرخ بالتعليمات ويتحقق من التقدّم الذي حققناه في المهمة الموكلة الينا نحن البشر العاديين قبل أن يتركنا ليقوم بمهمة ضرورية.

لم أعرف أبداً ما هو العمل الهام الذي يبقي كليف بعيداً عن مكتبه خلال هذه الأوقات الحيوية. لكن هذا العمل ومهما كانت طبيعته تطلّب منه احتساء الكثير من الكحول. وكان يعود ثملاً في تمام الساعة 2,30، يتمايل كما لو أنّ هزة أرضية تحركه ليكتب على اللوح الأبيض آماله وأحلامه في ما يتعلق بتقاعده. كتب: «كليف يريد صفقة شاملة».

بعدئذ، كان يغادر ولا يعود إلى اليوم التالي. في نهاية الأمر، حصل كليف على ترقية.

قد يقول أولئك الذين يعانون من نيران مناورات السيطرة في العمل إنّ الوضع الذي أوردته آنفاً وضع محتمل للغاية، وأنا أوافقهم الرأي فعلاً. فقد اقتصر الأمر على أشخاص ثملين وحسب.

إن قلبي مع كل من يعمل مع المتنمرين، المستبدين، المتحكمين، المراوغين، والغدّارين أو الخونة الذين يقوّضون المؤسسة من الداخل. دعونا نرى إن كنا قادرين على تحديد بعض الخطوط العريضة التي تساعدكم على النجاة والبقاء.

1 ـ في أي مكان عمل، الشخص الذي يتمتع بالقدر الأكبر من الخيارات هو نفسه الشخص الذي يتولى السلطة. فعلى سبيل المثال، يتمتع أولئك الذين يشعرون بأنهم قادرون على الرحيل إذا ما قرروا ذلك، بالسلطة والنفوذ أكثر من أولئك الذين يشعرون وكأنهم عالقون أو عاجزون عن الرحيل بسبب قلة الإمكانيات أو الخيارات. ويتمتع أولئك الذين يتحكمون بعملهم بسلطة أكبر من أولئك الذين لا يفعلون. بالتالي، من الأفضل أن تحاول مع الوقت أن تزيد من خياراتك.

2 ـ المتشائمون هم الأشخاص الذين لديهم الكثير ليخسروه. التفت من حولك في أي اجتماع: الشخص الأشد تشاؤماً بشأن أي اقتراح جديد هو صاحب السلطة والنفوذ، فالتغيير يشكّل تهديداً لسلطته. وتفيدك معرفة هذا في تحليل من هو صاحب سلطة الفصل الفعلية في المسائل المختلفة كما تساعدك في فهم أسباب رفض بعض المبادرات الذكية.

3 ـ عند وصول رب عمل جديد، تلغى كافة الرهانات. وحتى لو شعرت بأنك تفهم كيف تسير الأمور في المكتب، ستسقط الأدوار المحددة مع وصول المدير

الجديد. لهذا، يشكّل وصول فريق ادارة جديد فرصة ذهبية لتعديل النظام القائم واعادة خلط الأوراق.

4 ـ تشكّل الاجتماعات فرصة للمرح. هذا مهم جداً، فمعظم الاجتماعات هي منتديات لإضاعة الوقت في أحسن الأحوال وتعظيم للذات بالنسبة للبعض في أسوأها. وعلى الرغم من ذلك، يعشق العديد من المؤسسات عقد الاجتماعات. قد يبدو تحويل الاجتماعات الطويلة إلى فرصة للمرح صعباً لكنه ليس مستحيلاً.

عملت ذات مرة في مكان تكثر فيه الاجتماعات التي لا تنتهي، فقرر بعضنا أن يحولها إلى اجتماعات حيوية ونابضة بالحياة. كنا نختار كلمة أو عبارة للاجتماع ونتنافس منافسة شرسة في ما بيننا لنرى من سيكون الشخص الأول الذي يُدرج الكلمة أو العبارة في الاجتماع بطريقة شبه منطقية. وبقيت الاجتماعات التي تضمنت كلمات من مثل «كركم» أو «هليون» لا تنسى. فالتعليقات من قبيل «الخطة تتضمن نفحة من الكركم فيها» و«الاقتراح رخو كقطعة هليون» أثارت حيرة معظم المشاركين لكنها منحت البعض منا مادة للكثير من المرح.

5 ـ تكمن الحماية الفضلى من سياسات العمل البعيد المدى في أن يكون أداؤك مثالياً. لذا، عليك أن تعرف القواعد الأربع للاداء المثالي:

القاعدة الأولى: ما من شيء مستحيل

القاعدة الثانية: ما من شيء سهل

القاعدة الثالثة: أظهر الامتنان عندما تكون الأمور سهلة

القاعدة الرابعة: تذكّر القاعدة الأولى عندما تصبح الأمور صعبة.

6 ـ تعلّم كيف تنجح وليس فقط كيف تنجو وتبقى في العمل.

أورد فرغوس اوكنور في كتابه الرائع «كيف تقوم بعمل رائع وتعود إلى المنزل من دون تأخير» أفكاراً عظيمة عن النجاح في العمل. ومن ضمن هذه الأفكار:

- حدد أولوياتك يومياً. إطرح على نفسك السؤال التالي: «لو لم يكن لدي الوقت إلا لمهمة واحدة اليوم فما هي يا ترى؟»
- ضع خطة لليوم التالي مباشرة قبل مغادرتك العمل متوجهاً إلى منزلك.
- ركّز على عمل واحد في كل مرة وأنجزه بالكامل، ولا تمضِ الوقت في العمل من دون تنظيم فلا تتمكن من انجاز أي شيء.
- احضر باكراً وغادر باكراً (لكن احرص على أن تغادر باكراً!)
- استخدم «الوقت الأحمر» و«الوقت الأخضر». الوقت

الأخضر يعني أنّ بالإمكان مقاطعتك فيما يعني الوقت الأحمر أنّ عليك أن تركّز.

- استخدم الرسائل الإلكترونية والرسائل الصوتية لتجنّب الاجتماعات.
- اعلم أنّ ما من أحد ينال ترقية لأن صندوق بريده الإلكتروني فارغ.

إدارة الهيئة الإدارية ـ دليل أرباب العمل والقادة

لا يمكن للهيئات والمجالس الإدارية أن تكون حيادية، فأحدهم اختارها. ادرس الأعضاء جيداً وبعناية، وحلل دوماً من هو معك ومن هو ضدك ومن هو حيادي. اصغِ باهتمام إلى ما يثير اهتمامهم وما يفضلونه وما يؤثر فيهم.

لا تعبّر دوماً عن آرائك بصراحة بل استمع إلى آراء الآخرين بشأن الموضوع قبل أن تتخذ موقفاً.

لا تقدّم أي اقتراح إن لم تجد العدد الكافي من المساندين له. احشد الدعم أولاً ثم اعرض الموضوع على المجلس. إن لم تجد العدد الكافي من المؤيدين للمسائل الحساسة فحاول أن تتوصّل إلى صفقة مع أعضاء المجلس (مثل «أحتاج حقاً لمساندتكم في هذه المسألة»).

افصل بين التوجيه والتدخّل في تفاصيل التنفيذ. تسعى بعض المجالس إلى التدخّل في القرارات العملانية، ومن الضروري بالتالي أن ترسم حدوداً لضمان مصلحة الشركة وتحديد مسؤوليات العاملين فيها.

حدد شخصاً لترؤس الاجتماعات دوماً. إنها مهمة تتطلب مؤهلات وتنطوي على الكثير من النفوذ والسلطة. اعتماد المداورة مفيد فقط في حال عجز الشخص المختار عن القيام بالمهمة الموكلة اليه بشكل مناسب. حاول ألا تترأس الاجتماع بنفسك.

اعمل على مساندة أعضاء المجلس. حاول أن تخمّن السؤال الذي يمكن أن يطرحوه وأجب عنه قبل أن يطرحوه.

ابحث عن الحلفاء، اسعى لكسب ولاء أعضاء المجلس. عندما يطلب منك المجلس أن تتخذ خطوة ما فاطرح على نفسك سؤالين:

1 ـ هل أنا مضطر لأن أفعل هذا؟

2 ـ هل عليّ أن أفعل هذا الآن؟

ثق بحدسك. إن كان حدسك قوياً لكن المعارضة شديدة فحاول كسب الوقت.

أبرز نفسك وانجازاتك

حاول أن تبذل معظم طاقتك في النشاطات الهامة/البارزة جداً. فبعض الأعمال في الحياة أشبه بتنظيف الحمامات أي أنها لا تُلاحظ إلا عندما لا تُنجز.

تذّكر دوماً مبدأ الـ80/20: فثمانون بالمئة من التأثير الذي تتركه يأتي من 20٪ مما تفعله.

مدى الإلحاح	مدى الأهمية		
		عالية	متدنية
	عالٍ	نفّذ	فوّض
	متدنٍ	دوّن في دفتر ملاحظات	ابتهج بتنفيذ العمل أو لا تفعله

إليك مزيداً من النصائح:

- كن صاحب الشعبية في مؤسستك: امنح العاملين ما يريدونه، متى يريدونه وحيث يريدونه بطريقة تمكّنهم من استخدامه.
- لا تخبر الآخرين عن إنجازاتك، دع أعمالك تتحدّث عنك.
- لا تظهر أبداً وكأنك تكدّ في العمل. من الأفضل أن تبدو كعبقري وليس كمدمن على العمل.
- استخدم أسلوباً هادئاً وغير مهتاج ومرتبك.

- الأسلوب المميّز يلفت الانتباه ايجابياً إليك. حاول أن تكون الشخص الأكثر إثارة للاهتمام في القاعة.
- لا تنتقد الآخرين. . . أبداً.
- كيّف أسلوبك بحسب الشخص الذي تتعامل معه. اعتماد الأسلوب نفسه مع الجميع لا ينفع إن شئت أن تنجح.
- اطلب مساعدات بسيطة من الآخرين. يحب الناس أن يكونوا متناغمين ومتماسكين. لذا، إن ساعدوك مرة فسيميلون إلى الرغبة في مساعدتك في المستقبل. احرص دوماً على أن تكون طلباتك سهلة بحيث لا يجد الآخرون صعوبة في تنفيذها وعبّر دائماً عن امتنانك. لا تطلب أبداً أي خدمات عظيمة.
- كن ودوداً مع رؤوسائك إنما من دون مبالغة.
- لا تكن ناقل الأخبار السيئة.
- كن متحمساً وإيجابياً.
- لا تسخر أبداً أبداً من مظهر الآخرين (الوزن، تسريحة الشعر، الملابس).
- لا تثرثر وتنشر الإشاعات وابتعد عن القيل والقال. . . فلا بد أن ينقل أحدهم الكلام إلى شخص آخر.
- حاول أن تتجاوز التوقعات.



تقويم الأداء العظيم

- «سيتبعه فريقه إلى أيّ مكان... إنما بدافع الفضول فقط».
- «لقد نفّذ مهامه كلها من دون استثناء بشكل يرضيه هو تماماً».
- «يغرق في شبر من الماء».
- «هذه الشابة لديها أوهام تجعلها مقتنعة بأنها تفي بالمطلوب».

- «وصل منذ تقريري الأخير إلى الحضيض وبدأ الآن يحفر».
- «تحدد معايير شخصية متدنية ثم تفشل دوماً في تحقيقها».
- «لديه حكمة الشباب وطاقة المشيب».
- «يعمل بشكل جيد عندما يخضع للمراقبة الدائمة وينحشر في الزاوية كجرذ في المصيدة».
- «كل المؤشرات تؤكد ضرورة نجاحه لكنه لا يعمل».
- «بطيء الفهم».
- «الدولاب يدور لكن الفأر ميت».

12

فهم أنماط العلاقة

يدور هذا الكتاب كله حول العلاقات عندما تصبح صعبة، فقد تضحي العلاقات العائلية أو الزوجية أو المهنية أو الاجتماعية أو العاطفية صعبة.

ما إن تصبح العلاقة صعبة حتى تبقى على هذا النحو غالباً لأن العلاقات التي تربطنا ببعضنا البعض تخضع لمعايير وأنماط يصبح تغييرها أشد صعوبة من نزع بقع فهد شرس.

يمكننا أن نحدد الفئات المختلفة التي ينتمي اليها الأشخاص الذين نلتقيهم ونبدأ بوضع استراتيجيات للتعامل معهم، لكننا نحتاج أحياناً لأن نذهب أبعد من ذلك. ثمة شخصين في العلاقات الصعبة: الشخص الصعب ونحن (ولعلنا نتصرف بطريقتنا الخاصة، الصعبة).

نجد في العلاقات نمطين أساسيين: المتأرجح والمتصاعد. وتكون العلاقة متأرجحة عندما يلعب أحد الطرفين دوراً فيما يلعب الآخر دوراً مكملاً، أي على سبيل

المثال: واحد في الأعلى ـ الثاني في الأسفل، الضحية والجلاد، المتحفّظ والمطارد. أما العلاقة المتصاعدة فهي عندما يلعب الاثنان الدور نفسه، فيتنافسان على سبيل المثال على الرئاسة.

تبدو العلاقات المتأرجحة والمتصاعدة مختلفة لأولئك الذين يعيشونها كما تتطلب استراتيجيات مختلفة لتعديل الأنماط الأساسية المتكرّرة فيها.

قبل أن نلقي نظرة على النمطين، دعونا نرفع النقاب عن قضية العلاقات هذه.

الانجذاب

أولاً، لا نقيم علاقة مع معظم الناس في حياتنا عن طريق الصدفة، باستثناء أفراد أسرتنا. فإما أننا نختارهم وإما يختاروننا، وإما نختار بعضنا البعض. إذن، المسألة مسألة خيار.

قد تقول لي بحيوية إنك التقيت صديقك/ مديرك/ شريكك في العمل/ حبيبتك/ زوجتك في حفلة، وحصلت «شرارة ما» بينكما. دعونا نلقي نظرة على سبب انطلاق هذه الشرارة. تنطلق أي علاقة من الانجذاب حتى في العمل حيث تجذبنا فكرة العمل في هذا المكان.

الانجذاب ليس مسألة مصادفة لكنه ليس خياراً واعياً أيضاً. غالباً ما ننجذب إلى أشخاص يبدون قادرين على

التعامل مع مسائل نجد صعوبة في التعامل معها. بمعنى أنّ جزءاً من الانجذاب هو حلّ مشكلة ما، فنحن نبحث عن أشخاص قادرين في مجالات نشعر بأننا ضعفاء فيها. فالمرأة التي ترعرعت مثلاً في أسرة تعاني من الإدمان على الكحول قد تبحث عن شخص لا يقرب الكحول أبداً. وقد يبحث الرجل الذي عاش في ظروف صعبة أو عنيفة عن شريكة مسالمة بقدر الأم تيريزا.

وهكذا ينبغي أن يمضي العالم بسلام إلى أبد الآبدين، اليس كذلك؟ حسن، هذا خطأ! خطأ!

الذات الظل

فيما نحن نكبر ونتقدّم في السن، يقدّر الناس أجزاءً من ذاتنا ويثنون عليها ويجدونها مقبولة: «إنه بارع في كذا»، «أحب طريقتك في...»، «يا لها من فتاة ذكية! أنظر كيف...» و«ألست رائعة في...» هي بعض الجمل التي تشير إلى الصفات المستساغة لدينا. ولا ينبغي أن تتلقى هذه الصفات الثناء وحسب، إذ نشعر بأنها تستحق أن تبرز وتبدو للعيان لأننا نكسب بهذا الحب والاحتضان.

لكننا لسنا مجرد حيوانات فقمة ترقص في انتظار الحصول على كمية من الأسماك؛ فنحن نبرز أيضاً ما نثمّنه في ذاتنا.

ويقابل كل صفة نظهرها للعيان صفات لا تلقى الثناء أو التقدير، فثمة أجزاء من ذاتنا لا نحبها كثيراً. ونحن نعمد إلى إخفاء هذه الأجزاء من دون أن نفكّر في المسألة كثيراً.

ونتمكّن بعد حين من إجادة ذلك إلى حدّ أننا نستطيع حتى أن ندّعي أنّ هذه الصفات غير موجودة أبداً. وتُعرف هذه الصفات أو الأجزاء باسم «الذات الظل».

نخرج إلى العالم بحثاً عن أشخاص نرتبط بهم، ونبحث عن غير عمد عن أشخاص يبدون قادرين في مجالات نشعر بأننا ضعفاء فيها. لكن المشكلة هنا تكمن في أنّ ما يجعلهم يبدون قادرين هو أنهم أخفوا في أعماقهم الأمور نفسها التي تجد أنت صعوبة في التعامل معها. ولعل أقنعتهم أفضل حتى من قناعك.

ما الذي تفعله الذات الظل؟

هذه الذات الظل ليست خاضعة للسيطرة تماماً، فقد تُفلت من عقالها وتفر من قفصها عند التعرّض للضغط النفسي ولشدّة ما. تحب هذه الذات الظل أيامنا السيئة. فالشخص الذي اختار على سبيل المثال رفيقاً هادئاً ولطيفاً ومسالماً ونادراً ما ينفعل، قد يجد نفسه في الأوقات الصعبة أمام شخص مهتاج يرغي ويزبد من الغضب والحنق. والشخص الخجول، المنطوي على ذاته الذي وجد امرأة جامحة تحب الحفلات قد يُصاب بالرعب حين تتحوّل الشريكة إلى ربة منزل هادئة أو إلى مدمنة على العمل.

ويفسّر هذا لماذا في بداية العلاقات تكون القواسم المشتركة كثيرة لتظهر الفوارق والصدوع لاحقاً. في الواقع، لم يتغيّر الأشخاص لكن ذواتهم الظل ظهرت على مسرح الأحداث.

قبل أن تفكّر في ظلال الآخرين، لا بد لك من أن تعترف بظلك الخاص. تكتسب الذوات الظل القوة حين يدّعي الناس أنها غير موجودة. وتقضي الخطوة الأولى لمساعدة نفسك بأن تبحث عن أجزاء ذاتك التي لا تحبها وتتقبّل وجودها. تقبّل ذاتك كما هي بمشاكلها هي الخطوة الأولى في الاتجاه الصحيح. ولا يعني تقبّل الذات أن تسامح نفسك على كل فعل دنيء، حقير، شرير، نزق أقدمت عليه بل أن تتقبّل حقيقة أنك قد تتصرف على هذا النحو في بعض الأحيان.

القِ نظرة أخرى على نافذة جوهري Johari Window (في الفصل الأول). ماذا تظن أنك ستجد في كل مربّع منها؟

إن تقبّلت أنّ للآخرين أيضاً ظلالاً لا يدركون وجودها فستتمكن من فهم سلوكهم، حتى وإن لم يعجبك. من المفيد جداً أن تكتشف الظلال حين تظهر وأن تتمكّن من مراقبتها.

تحذير: لا تلفت نظر أحد إلى ظله! ففي ذروة الشجار، قد تنتابك رغبة جارفة في أن تقول للآخر: «أنت دوماً تفعل كذا وأنا أعرف السبب تماماً! هذا لأنك لا تستطيع التعامل...». لا تفعل هذا! لقد عمل الناس بعناية ولسنوات طوال على تكوين ذاتٍ ظاهرية تخفي الجزء - الظلّ منها، فإذا ما لفتّ نظرهم إليه عندما يكونون غاضبين أو مستائين، سيجادلونك ويصرون على أنك مخطىء، وقد يصل بهم الأمر إلى حدّ العنف.

عندما أتقبّل الآخرين على حقيقتهم

يمكنهم أن يتغيّروا

عندما أتقبّل نفسي على حقيقتها

يمكنني أن أتغيّر

كارل روجرز

التوازن الدقيق بين الأمان والحرية

لا تلعب الذوات الظل دوراً في الانجذاب وحسب، بل تترك أثراً على الضوابط والتوازنات الدقيقة السائدة في العديد من العلاقات التي تقوم غالباً على توازن بين الأمان والحرية. فالأمان الذي نسعى إليه من خلال الاستمرارية والثقة والعلاقة المخلصة مع شخص واحد تقابله تضحية الحريات الشخصية.

ثمة تنازلات تقدّم دائماً للحفاظ على التوازن الأساسي بين الأمان والحرية، وغالباً ما تكون هذه التنازلات غير معلنة. الحب ليس مادياً ملموساً كما أنه لا يربط الشخصين ببعضهما البعض حكماً ولا يلزمهما، وقد يدوم هذا الحب مدى الحياة أو لبضع سنوات أو أسابيع أو لبضعة أيام وحسب. ولهذا السبب، نبحث عن دليل الحب الذي يتخذ أشكالاً متينة وثابتة.

ويمكن أن تفضي هذه التوازنات إلى علاقات صعبة، ففيما يحاول الناس أن يضمنوا الأمان قد يعتمدون سلوكاً مصمماً للسيطرة على الآخرين. أما أولئك الذين يحاولون الفرار من السيطرة فقد يعتمدون سلوكاً مراوغاً متملصاً لضمان حريتهم.

بيولوجياً، شكّل التوازن بين الأمان والحرية أساس النجاة والبقاء على قيد الحياة. واستند استمرار الأجناس إلى توازن دقيق بين ضعف الأم والطفل والثقة بأبوة الوالد.

أثناء النمو، يحظى الأطفال الذين يشبهون آباءهم بأفضليات واسعة. فالتشابه في المظهر مهم لبقاء الطفل وارتباطه بأهله، علماً أن بقاء الطفل يرتبط أولاً بشعور والدته بالأمان. في حال وجود قلق لدى الأم حيال انعدام الأمان، نلاحظ إصابتها بالاكتئاب ما بعد الولادة. وعند غياب الأمان في العائلات، غالباً ما ينعكس ذلك على سلوك الأطفال.

ولا يقتصر هذا على أولئك الذين يربون الأولاد. فمع تطوّر العلاقات ونضوجها، تتغيّر الحاجات. ولعل جزءً من أزمة منتصف العمر يكمن ببساطة ومن الناحية البيولوجية في أن المهمة انتهت. وإن كان هناك من أمان تبحث عنه في هذه المرحلة فهو أن تهتم بك أسرتك في شيخوختك.

في العلاقة ما بين الزوجين، يشعر الشريكان بالقلق حيال تأثير العمر الذي يمر على قدرتهما ومظهرهما ويشعران بالخشية من أن يُقايضا بنموذج جديد وفتي.

غالباً ما يُنظر إلى الأمان والحرية على أنهما لا يتعايشان معاً، فأحدهما يهدد الاستقرار والآخر يهدد النمو. في الواقع، يمكن لهما أن يكونا منسجمين، فالأمان يؤمّن الحرية الضرورية لتحقيق أمور في الحياة تتجاوز حدود البقاء والنجاة واستمرار الأجناس. وعلى العكس من ذلك، يفضي الخوف من عدم الأمان إلى زيادة القلق وإلى تراجع الحريات. ونرى هذا بشكل قوي في انتهاكات الخصوصية وحقوق الإنسان في زمن الحرب والصراعات.

أن تعرف كيف تكون آمناً وحراً هو جزء من العيش حياة عظيمة. فما من حرية من دون أمان، ومن دون حرية لا معنى للأمان.

ما الذي يحصل عندما نشعر بالقلق في العلاقة؟

يؤسس كيفية تعامل الإنسان مع أمانه وحريته لمعايير تلعب دوراً فاعلاً في نوع العلاقات التي نقيمها. فعندما نشعر بعدم الأمان، نصبح قلقين، ثم نحاول التخفيف من هذا القلق عبر تجربة استراتيجيات عدة. وقد تتمكن هذه الاستراتيجيات من تخفيف القلق لكنها تتطور إلى مناورات نستخدمها في علاقاتنا. ومع مرور الوقت، تتحوّل هذه المناورات إلى مواقف تلقائية آلية نلجأ اليها كلما شعرنا بعدم الارتياح.

يصعب تغيير هذه المناورات كأنماط في العلاقات، فهي ناجحة لأنها تساعدنا على إبقاء ظلنا بعيداً. أحد الأدلة على أنك «تناور» هو احساسك بأنّ أفعالك مبررة تماماً. تبدو لك

أفعالك حساسة، مبررة، ومنطقية للغاية بحيث لا يستحق أي سبيل آخر التفكير فيه.

أحد الأمور المربكة في الإنسان هو أننا حين نشعر بثقة بالغة بشأن أعمالنا وينبغي أن نشعر بالإهانة الشديدة إذا ما شكك أحدهم باستقامة دوافعنا، تكون هي اللحظة التي ينبغي أن نشعر فيها بأن شيئاً ما لا يسير على ما يرام. الحنق الشديد هو ملجأ الوغد، والوغد هنا هو نحن. عندما نتصرف «بتعجرف وغرور» فعلينا أن نراقب أنفسنا بحذر إذ قد تكون دوافعنا مشبوهة.



يخفي هذا الشعور التبريري الكبير شيئاً ما. إنه البحث المسعور عن سبل لإلقاء اللوم على شخص آخر فيما تحافظ على نفسك سالماً من أي مساءلة. تحمي بهذه الطريقة نفسك من رؤية ظلك عبر رؤية ظل الشخص الآخر فقط. ويُعرف هذا في علم النفس باسم «الإسقاط». ويحصل هذا الإسقاط عندما نخفي ناحية من ذاتنا ولا نراها إلا في الآخرين. إنها وسيلة ممتازة حيث نحمّل الآخرين مسؤولية مشاكلنا الخاصة. إذا وجدت صعوبة في تصديق هذا، فاطرح السؤال على شخص مقرّب منك: «هل أُحمّلك مسؤولية المشاكل التي أتسبب بها؟». استمع إلى جوابه من دون أن تتدخّل أو أن تعارض.

وهكذا، تصبح هذه المناورات جزءاً من الألاعيب التي نلعبها في علاقاتنا عندما نشعر بالقلق حيال الأمان فيها. وما لم ندرك الحقيقة البغيضة بشأن أنفسنا ونعي ما نحن قادرون عليه، يمكن أن نشكّل مصدر خطر على الآخرين وأن نسبب البؤس والشقاء لأنفسنا. نحن نفضّل أن نفعل أي شيء تقريباً على أن نعترف لأنفسنا وللآخر أننا نهتم لأمره: «أنا آسف، أشعر بالقلق من أن افقدك. أخشى أحياناً أني لست جيداً بما يكفي».

كتب ميلن عن هذا الموضوع بأسلوب جميل في قصة Winnie the pooh:

اقترب فجلة «Piget» من دبدوب «Pooh» من الخلف هامساً: «دبدوب؟»
- نعم فجلة؟
فرد فجلة وهو يمسك بيد دبدوب: «لا شيء، أردت فقط أن أتأكد من أنك موجود هنا».

من المؤسف فعلاً أن أساس العلاقة الإنسانية يقوم على أننا كلنا نريد وحسب أن نكون واثقين من بعضنا البعض لكننا نخجل أو نخشى أن نعترف بذلك. وبدلاً من ذلك، نخفي قلقنا خلف ألاعيب ومناورات من الصعب التعامل معها.

ألاعيب نمارسها في العلاقات

في ما يلي بعض المناورات الشائعة التي نستخدمها لتخفيف القلق في علاقاتنا:

1 - التصرّف بتعقّل

إنها المناورة الأولى، إنه التضليل الذاتي النافع في كافة الأوقات: «أنا أتصرف بتعقّل وحسب - (الطرف الآخر) غير متعقّل أبداً». هكذا نفلت من الشرك ونتحرر منه بتصويرنا الآخر كشخص غريب، عجيب. وتُستخدم هذه المناورة بشكل خاص عندما يطالب الشخص الآخر بمزيد من الوقت والقرب والحميمية. نحن نعيد تصنيف هذا الطلب ونحط من قدره ونعتبره «نقصاً» أو «تبعيّة».

2 ـ حماية الذات

«أودّ أن أتوقف عن التصرّف بهذه الطريقة، لكن إن فعلت فسأجعل نفسي عرضة للأذى والهجوم».

قد تكون رؤية الآخر كمصدر تهديد صحيحة، لكن التغيير لن يحصل إلا عندما تقرر أن تغيّر نفسك أولاً.

3 ـ التحكّم والسيطرة

«تعلم ما يمكن أن يحصل إذا ما تُرك الأمر لهم...». اعتبار الآخر متخلفاً أو عاجزاً أو دون المستوى فكرياً يمنحنا مبرراً للسيطرة عليه والتحكّم به. إنّ قدرة الناس أكبر طبعاً مما نظن.

4 ـ التشويه

يشير هذا إلى عادة تحويل الآخر إلى مسخ: «إنها دائمة الشكوى»، «إنه غريب يهوى السيطرة تماماً». إنّ كلمتي «دائم» و«تماماً» هما مفتاحان يشيران إلى أنك تحوّل ربما شخصاً ما إلى مسخ. في الواقع، يمنح هذا الناس سلطة أكبر مما لديهم فعلياً، كما يُنكر وجود جزء حسن وجزء سيء في كل واحد منا.

5 ـ مقاومة نتيجة الأمور

وهنا لا يهم ما يقترحه أي شخص فالعلاجات لن تكون أبداً جيدة بما يكفي. أصبحت عالقاً في النزاع ولن تفكّر في حل.

6 ـ التلاعب

التلاعب هو حين نستخدم أفعالاً متآمرة للانتقام من الآخر. يمكن للعداء والضغينة ألا ينتهيا أبداً: نريد أن نضيف جرعة أخرى من الثأر قبل رفع العلم الأبيض لإحلال السلام.

7 ـ الإقناع والحث

وهنا لا نرى الشخص الآخر كعاجز أو معاق أو متأخر عقلياً فقط بل أصم أيضاً. «إذا قلت الكلام بصوت عالٍ أو رددت الرسالة أكثر من مرة فقد أحملها على أن تغير رأيها وتقتنع بحججي المنطقية (والعقلانية للغاية)».

8 ـ لعبة «النأي بالذات»

وفي هذه اللعب، نقصي أنفسنا عاطفياً عن الشريك إذا ما كنا على خلاف معه ولا نبدي أي استعداد للتواصل معه. «أحتاج لبعض المساحة» و«لا يمكنني معالجة المسألة الآن» هما حيلتان شائعتان. إذا أردت أن تساهم في الحل فلا بد من أن تثبت حضورك.

تقلل هذه الألاعيب والمناورات من الحميمية وتبقي العلاقات الصعبة قائمة. إذا قرأت وصف النمط الخاص بك أعلاه، فلا تقسو على نفسك، إذ أنّ الشعور بالذنب لم يحل يوماً أي مشكلة. لكن تجنّب المسؤولية وعدم تحمّلها لم يبنيا يوماً علاقة ايجابية ناجحة.

نصائح للتعامل مع المشاعر المجروحة

ما من أحد منا يسعى خلف مشاعر الألم والعذاب، لكن ما من أحد منا يمكن أن يتجنّب مثل هذه المشاعر. نشعر بأن مشاعرنا قد جُرحت لأننا نهتم فالرجال الآليون والآلات لا تشعر بأي جرح.

حاول أن تعطي الموضوع الذي يجرحك علامة:

صفر = ليس مشكلة؛ 100 = مدمّر

والآن حاول أن تعطي مشاعرك المجروحة علامة ما بين صفر و100.

اطرح على نفسك الأسئلة التالية:

- هل هذا الموضوع مهم بقدر ما أعتقد؟
- هل هو أليم وموجع بقدر ما أظن؟
- هل تتناسب مشاعري مع أهمية الموضوع أم أني أضخّم الأمور؟
- كيف يمكنني أن أستخدم مشاعر الألم هذه؟ ما الذي يمكن أن أتعلّمه من هذا؟ لو كان هذا الشعور رسولاً واقفاً بباب منزلي، فما فحوى الرسالة التي يحملها؟
- تذكّر الألم الذي أحسست به من قبل ـ هل ما زالت مواضيع الماضي تلك تسبب الألم نفسه أم أنّ الألم بهت مع مرور الوقت؟

- كيف يمكنني أن أستفيد من هذا الوضع المؤلم؟
- هل من نبالة أو شهامة في ألمي؟
- كيف يمكنني أن أُعزّي نفسي حتى أتمكّن من استعادة قواي؟

والآن، اتخذ الخطوات التالية لتستعيد قواك وتتخلّص من الألم:

- لا تتسرّع في الحكم على الآخرين
- تصرّف بما تمليه مصلحة الآخرين
- التزم بوعودك ـ افعل ما قلت إنك ستفعله
- تجنّب القيل والقال وتوجيه الانتقادات
- كن لطيفاً.

العلاقات المتأرجحة

كان سعيداً بزواجه، لكن زوجته لم تكن كذلك.

فيكتور بورج

بعض العلاقات أشبه بلعبة اللوح المتأرجح (لعبة من لعب الأطفال): إذ يرتفع أحد الطرفين فيما ينخفض الآخر، ونادراً ما يكونان على المستوى نفسه. تستند هذه العلاقات غالباً إلى فكرة «جاذبية الضد».

تسجّل بعض هذه العلاقات نمطاً مثيراً للاهتمام حيث يبذل أحد الطرفين كل ما في وسعه لخلق القرب والحميمية فيما يسعى الآخر جاهداً لخلق مسافة بينهما واكتساب استقلالية ذاتية. يمكن لأحد الطرفين أن يتصل بالآخر، أن يكتب له، أن يترك له هدايا أو يقدّم له خدمات صغيرة ليضفي جواً من الدفء على العلاقة فيما لا يقوم الآخر بأي مبادرة ولا يحرّك ساكناً أو يطالب حتى بمساحة خاصة به.

قد يبدو للمراقب أنّ «المتباعد» يرغب في أن ينهي العلاقة فيما يرغب «الملاحق» بتعزيز أواصرها. إلا أنّ المسألة ليست بهذه البساطة! هذه العلاقات أشبه بوجهين لعملة واحدة: فدور أحد الطرفين لا يمكن أن يكون من دون الطرف الآخر.

تصبح هذه العلاقات حيث أحد الطرفين يكمّل الآخر، صعبة حين يسيطر أحد الطرفين بشكل دائم على إحدى ناحيتي اللعبة (يلاحق على سبيل المثال) فيما يكتفي الطرف الآخر دوماً بالناحية الأخرى (النأي). يصبح الناس في هذه العلاقات عالقين ومحدودين، ويترافق هذا غالباً مع الدخول في صفقات مستحيلة حيث يطالب أحد الشريكين الآخر بسلوكين يناقض أحدهما الآخر.

من الأمثلة على ذلك:

«أريدك أن تتواجد في المنزل أكثر»/ «علينا أن نكسب مزيداً من المال»

«أتمنى لو تحسّن مظهرك وملابسك»/ «توقف عن إنفاق هذا

القدر من المال»

«أنا أثق بك تماماً»/ «أين كنت؟»

«أريد مزيداً من الحرية»/ «أنت تهملني»

«ليتك كنت اجتماعياً ومنفتحاً أكثر»/ «أولني انتباهاً أكبر»

تصبح هذه الصفقات المستحيلة محور اللعبة التي يتم تحريكها بعنف والضغط عليها بانتظام مخيف.

في الواقع، لو لُعبت هذه اللعبة بشكل بسيط لأُصيب الطرفان بالملل ورحلا. لكن الطبيعة لديها طريقتها في جعل الأمور مثيرة للاهتمام. مع ارتفاع الضغط، يلعب الناس أدوارهم المعتادة لكن حين يبلغ التوتر نقطة مصيرية وحساسة، ستُفلت الذات الظل من سجنها. تثور ثائرة أحد الطرفين ويتصرف بتهور وعدم تعقّل فتتعدى المعركة الحدود. بعدئذ، ينسحب الطرفان إلى ملجأيهما الخاصين وهما يغمغمان ويتذمران ويشتمان بانتظار الجولة الثانية. ويُعاد هذا النمط مرة بعد مرة. وكلما تكرر، تتراكم الندبات العاطفية.

يمكن لحركة هذه اللعبة أن تصبح سريعة في العلاقات العابرة وغير الجدّية. يُظهر (أ) اهتماماً بالطرف (ب). ما إن يشعر (ب) باهتمام (أ) حتى يبتعد. يشعر (أ) باهتمام بسيط بالطرف (ب) فيتصرف بشكل يُظهر اهتمامه. يتجاوب (ب) باهتمام. يشعر (أ) باهتمام (ب) فيبتعد. هذا السلوك يرهق الطرفين ويستنزفهما عاطفياً.

وتصبح الأمور سامة فعلاً إذا ظن كل من الطرفين أنّ عليه

ألا يدع الطرف الآخر يكتشف اهتمامه لأمره. هذا أساس المواعدة عند المراهقين وقد يستمر الأمر عند البعض مدى الحياة. إن كنت مهتماً بإحداهن فدعها تعلم ذلك ثم اترك لها الخيار لتتخذ الخطوة التي تناسبها.

وثمة نوع آخر من العلاقات المتأرجحة، وهي العلاقة التي يلعب فيها أحد الطرفين دور المُضطهِد فيما يلعب الآخر دور الضحية. يمكن التعبير عن ذلك على النحو التالي:

«أطالبك بـ. . . »/ «سأفعل طبعاً»

«ستفعل كذا. . . »/ «سأبذل قصارى جهدي».

نادراً ما يرى الناس في العلاقات الصعبة أنفسهم كمُضطهِدين، لكن إن كنت تعيش مع مراوغ فقد تحظى بلمحة عن ذلك. نرى أنفسنا في الدرجة الأولى كضحايا مرهبين بالعبوس والصياح، ضحايا يساء فهمهم ويعانون من طلبات المضطهِد غير المنطقية وغير الواقعية.

يسمح لعب دور الضحية للشخص بأن يبقى مراهقاً إلى الأبد. لكن إلقاء اللوم على الآخرين وعدم تحمّل المسؤولية لا يوصلك إلى أي مكان في الحياة. وتشعر الضحية بالغيظ والامتعاض وتعكس على الشخص الآخر مشاعرها اتجاه أحد والديها وموقفها منه. في العمل، يمكن للضحية أن ترى رب العمل كشخص يكبتها، وينبذها، شخص مزعج خبيث. في العائلة، تكون الضحية فرداً لم يتمّ الاعتراف بمزاياه ولم يُغدق عليه ما يكفي من الحب. في العلاقات العاطفية، يمكن أن

تشعر الضحية بأنها خاضعة لسيطرة الآخر ولحكم والدة أو والد بديل. والتعامل مع الشريك في علاقة الحب على أنه والد بديل هو تصرّف مدمّر يتكرر بشكل كبير جداً.

في هذه الظروف كافة، تعتبر حالة الضحية إنكاراً لقدرة المرء كراشد على التحكّم بحياته. وفي الظروف الأليمة كالعنف المنزلي، يُعتبر إنكار قدرتك على المدى البعيد سلوكاً غير صحي أبداً.

تتصرف الضحية وكأن شخصاً ما يصوب المسدس إلى رأسها؛ إن لم يكن هناك مسدس مصوّب إلى رأسك فلا يمكن أن تكون ضحية. اطرح على نفسك السؤال التالي: من يحمل المسدس؟

إنّ تغيير نمط الملاحق ـ المتباعد أو المضطهِد ـ الضحية، عملية حساسة ينبغي تنفيذها تدريجياً بحسب الوتيرة التي تناسبك. تصرّف دوماً وفقاً للقاعدة الذهبية: «من الأفضل أن تعيش لتخوض معركة أخرى على أن تربح هذه المعركة بالذات».

تعتمد المقاربات التي يمكن أن تستخدمها على نوع الشخص الصعب الذي تتعامل معه. ففي كافة العلاقات، لدينا بشكل أساسي أربعة خيارات اساسية:

1 ـ اترك العلاقة وعش بحسب قيمك.

2 ـ حافظ على العلاقة، غيّر ما يمكن تغييره وعش بحسب قيمك.

3 ـ حافظ على العلاقة وتقبّل ما لا يمكن تغييره وعش بحسب قيمك.

4 ـ حافظ على العلاقة، استسلم، وقم بأفعال تجعل العلاقة أسوأ.

استراتيجيات للتعامل مع الشخص الصعب في العلاقة المتأرجحة

فئة الشخص الصعب	متباعد ـ ملاحق	مضطهد ـ ضحية
الغدّارون والخائنون	صحح المعلومات الخاطئة على الفور. سوّق نفسك بشكل ايجابي.	طالب بالوقت لتتكلم وارو وجهة نظرك من الأحداث.
اللوامون وكثيرو الشكوى	هل هذه مشكلتي لأحلها؟	حِلّ ما يمكن حلّه لكن ليتحمّل كلٌّ مسؤوليته.
الطغاة والمستبدون	حدّ من أهدافك، حدّ من الضرر أو فكّر في الرحيل.	تعلّم أن تنعطف أو فكّر في الرحيل.
المتعالون والمعتدّون بأنفسهم	توقّف عن لعب لعبة اللحاق بالآخر. كن صادقاً مع نفسك.	استمتع بلعب دور المحدود فكرياً.

المسيّطرون	زد من عفويتك وتصرفاتك غير المتوقعة بشكل بطيء. ساعدهم ليروا أنّ استقلاليتك لا تشكّل تهديداً لهم.	لا تستسلم لأسئلتهم الدائمة والمتكررة عن مكان تواجدك. لا تمنحهم سلطة منعك من التواصل مع أشخاص محددين.
المنافسون	كفّ عن المنافسة	لا تدخل في منافسات لا تهمك.
المراوغون	اعترف أنّ المطاردة غير منتجة. تراجع وحدد لنفسك النتيجة التي تسعى اليها.	خفف من اعتمادك على المراوغ إلى أقصى حد، ولا تقرضه المال.
الفاشلون في التواصل	لتكن الحوارات والاتصالات رسمية وموثّقة. حدد لهم أطراً بحيث تفترض حصول الاتفاق إذا لم يردك أي جواب منهم.	لا تقف جامداً وتحتمل الحوارات المؤذية والمتطرفة. لا تتحمّل الإهانات والشتائم بتاتاً.

العلاقات المتصاعدة

في العلاقات المتصاعدة، يلعب الطرفان أدواراً متشابهة تتصاعد لتبلغ تصعيداً يصل إلى أقصى حدّ. يمكن أن تحوي

هذه العلاقات الكثير من الانفعالات والغضب والكلمات القاسية. يرتفع التوتر ويزداد حتى يصل إلى أقصى حد قبل أن يعود ويتراجع إلى مستوى أكثر هدوءاً لبعض الوقت. وسواء أكان التعبير عالياً وصاخباً أو خافتاً ومنخفض النبرة، تبقى هذه العلاقات متصاعدة. وهي تستند غالباً إلى تشابه واضح وكبير، «نحن فولة وانقسمت نصفين» على سبيل المثال.

يمثّل التنافس الرئيسي والتباري النوع الأكثر شيوعاً من العلاقة المتصاعدة. في هذه العلاقات، يرفع أحد الطرفين الرهانات فيرد الطرف الآخر بالطريقة نفسها، وسرعان ما نجد الاثنين معاً يتجادلان ويتشاجران ويتقاتلان بعنف. الأمر أشبه بسباق تسلّح متصاعد يقود إلى نتيجة واحدة هي «دمار متبادل».

قد تبدو العلاقات المتصاعدة للمراقب كعلاقات لا تُحتمل وسامّة. لكن ترابطاً عظيماً يكمن خلف الحِدّة.

عملت مع ثنائي يعامل أحدهما الآخر بطريقة فظيعة. حبسته خارج المنزل فبنى كوخاً في الحديقة الأمامية ورفض أن يغادر. كانت تسمح له بالدخول إلى الحمام فقط فيتسلل إلى المطبخ ليجعل البيت يعبق بروائح الطعام التي يعلم أنها تكرهها. حرمته من الدخول إلى الحمام فاستخدم الحديقة الأمامية كحمام. وهكذا، استمر الوضع حيث يزيد كل واحد منهما حدّة المعركة. وبعد سنوات، التقيت هذا الثنائي مجدداً. كانا يعيشان معاً بسعادة بعد أن حلا خلافاتهما كلها... إلى حين.

حتى في العلاقات التي تنطوي على تدمير وانتقام، لا يدع المتحاربون الآخرين يتدخلون في المعركة. وعلى الرغم من الجهود التي تبذلها الأطراف الثالثة للفصل أو التوسّط بينهم إلا أنهم يصرون على إذلال الخصم أو هزيمته.

من السهل أن نستخفّ بمدى الترابط في هذه العلاقات. أمضى ثنائي عرفته حياته في كشف عجز الشريك أمام الآخرين. ما من أحد التقاهما إلا وشعر من دون أدنى شك بأن كل واحد منهما تزوج شخصاً دون مستواه الاجتماعي، وبأنّ ما من قاسم مشترك بينهما، وبأن كل واحد يجد أساليب الآخر مثيرة للغيظ وبأنهما يائسان من الحياة معاً. لكن عندما توفي أحد الطرفين، شعر الشخص الذي بقي على قيد الحياة بالدمار ولم يلبث أن مات لأنه لم يستطع أن يواجه الحياة وحيداً على ما يبدو.

في العمل، قد يشمئز الواحد من الآخر ويقود حملة شعواء لتشويه سمعته، ويمكن أن تصبح الحرب حامية وشديدة. لكن إن رحل أحد طرفي العلاقة فسيشعر الآخر بخسارة عظيمة.

عندما تتصادم الذوات الظلال

في العلاقات الصعبة التي تتصاعد، ترتفع الرهانات أو تنخفض بشكل مستمر. ويكمن تحت هذا الصراع العظيم انجذاب كبير. إنّ محاولة الحؤول دون وجود تنافس أو محاولة إيجاد حلّ للتسابق ستجعلك تشعر بعدم الحيلة وبعدم الجدوى.

إنّ الحدّة التي يظهرها أحدهما آسرة إلى حد أنها تحرق ما حولها بعد حين. يتفاعل كل طرف مع الآخر بأسلوب متشابه. إنه عالم تصادم ذاتين ظلّين. إن كان ظلك محتجزاً في معركة حياة أو موت مع شخص آخر، فمن المرجّح ألا تتراجع بما يكفي لتفكّر في تطوير ذاتك.

وعلى أمل أن تقرر تغيير علاقة صعبة تقوم على حدّة التنافس أو التسابق، يمكنك أن تجد بعض الاستراتيجيات في الصفحات التالية.

ينظر العديد من الناس إلى علاقتهم على أنها ملعب كرة مضرب حيث تقتصر مسؤوليتهم على ناحيتهم من الشبكة. وهم يتحملون مسؤولية ما يحصل من ناحيتهم مهما كان ويعملون على إصلاح الأمور لكن ما يحصل في الناحية الثانية يعود للطرف الآخر وعليه تحمّل مسؤولية إصلاحه.

يبدو هذا منطقياً حتى الساعة، أليس كذلك؟ فكل واحد يتحمل مسؤولية أفعاله. يبدو هذا عادلاً، أليس كذلك؟ حسناً، ثمة خلل في هذا النظام المتقن، والنظرة الشائعة إلى العلاقة هي على الشكل التالي: أي خلل يطرأ على العلاقة أو أي مشكلة تأتي من الناحية الثانية للشبكة.

يميل الإنسان إلى اعتبار أفعاله جيدة وبريئة. وبالتالي، عند حصول أي مشكلة يرى أفعال الآخر أنانية وخبيثة.

عندئذ، يمكننا توزيع اللوم والقنوط:

- ليته يظهر المزيد من الحب والحنان. . .

- ليتها صادقة ومخلصة معي. . .
- ليته يوليني المزيد من الاهتمام. . .
- ليتها تمنحني مزيداً من الحرية والمساحة الخاصة بي. . .
- ليته يتوقف عن النظر إلى النساء الأخريات. . .

وهكذا دواليك. وفي حين أننا قد لا نتمكّن من تغيير أفعال الآخرين، إلا أنّ علينا أن نحاول لنكون أقوياء في العلاقة. ولكي نحاول، علينا أن نعتمد رؤية للعلاقة قد تبدو غير عادلة وغير عقلانية لك. تصرّف وكأنك مسؤول عن الملعب كله، وليس ناحيتك من الشبكة وحسب بل الناحية الأخرى والسياج والأبنية المحيطة. بمعنى آخر، تحمّل مسؤولية كل ما يحصل في العلاقة. وهذا يعني أنك ستطرح على نفسك أسئلة من قبيل:

- كيف أحقق هذا في علاقتنا؟
- كيف أتصرف بشكل مختلف لأحصد نتيجة مختلفة؟
- كيف يمكنني أن أتصرّف في المستقبل لتحسين انسجامنا معاً؟

حسن، ثمة استثناءات طبعاً. أنا لا أقترح هنا أن تتحوّل إلى ضحية وتحتمل العنف أو الاستغلال الذي لا يُطاق. ما أقوله هو أن تتصرّف كما لو أنك السبب، مسبب ما يحدث في العلاقة وصاحب الحلول أحياناً شرط ألا يكون في العلاقة أي عنف أو تعسّف. قد يبدو ما أقوله ضرباً من الوهم، لكن هذا السلوك يجعلك في موقع قوة تمكّنك من تعديل وتحسين حياتك وعلاقتك بالآخرين. حاول!

استراتيجيات للتعامل مع الشخص الصعب في العلاقة المتصاعدة

فئة الشخص الصعب	متنافسون ومتسابقون
الغدّارون والخائنون	احرص على حماية سمعتك. اطلب منهم أن يتغيّروا. تابع المسألة إذا اقتضى الأمر
اللوامون وكثيرو الشكوى	حدد ما أنت مسؤول عنه وما لست مسؤولاً عنه. حلّ ما يمكن حله وانتقل إلى مسائل أخرى.
الطغاة والمستبدون	راقبهم عن كثب. عزز دفاعاتك وأساليب التهرب. إذا استمر الوضع على حاله، ارحل.
المتعالون والمعتدّون بأنفسهم	استمتع باللعبة! إما أن تحاول أن تجاريهم بطريقة مرحة وإما أن تصبح عديم الذوق والثقافة بحيث ييأسون منك ومن أساليبك الفظّة.
المسيّطرون	انظر إلى السلوك المسيّطر على أنه انعكاس لقلق صاحبه. دعهم يتوهمون أنهم مسيطرون فيما تحافظ أنت على استقلاليتك وشخصيتك الخاصة.

المنافسون	لا تدخل في منافسات لا ترغب فيها. تذكّر أنّ المتبارين والمتنافسين يمكن أن يساعدوك على أن تلعب لعبة الحياة بشكل أفضل.
المراوغون	حمِّلهم المسؤولية وسمِّ الأمور بمسمياتها.
الفاشلون في التواصل	لا تأخذ الهراء الذي يتفوهون به على محمل شخصي. لا تعانِ بسبب التهذيب والأدب. اترك الحوارات المملة سريعاً.

13

كيف تجعل الشخص الصعب أفضل معلم لك

ما من أحد يحب أن يخضع للسيطرة أو أن يُطعن في الظهر أو أن يُقلَّل من شأنه أو أن يتعرض للاستبداد أو أن يُشعره الآخر بأنه غير مناسب. ويمكن لهذا أن يثير لديك على المدى الطويل شعوراً بأن الآخر يؤذيك أو حتى يسمم حياتك. على أيّ حال، نحن نتعلّم أهم الدروس من أصعب الأوقات في حياتنا.

يمكن للأشخاص الذين يصعب التعامل معهم أن يساعدوك لتصبح انساناً أكثر نضوجاً وتطوراً. وتبقى هناك فرصة متاحة أمامك حتى عندما تشعر بالكآبة أو بالعجز: فرصة أن تكبر كشخص. ما من أحد قادر على أن يسلبك سلطة النمو كشخص.

لكن، ولسوء الحظ، يتجنّب معظم الناس العلاقات التي تضم شخصاً صعباً أو يتخلّون عنها بدلاً من يبقوا لمدة كافية تمكّنهم من أن يعملوا على أنفسهم ليعدّوا ذاتهم بشكل

مختلف لمستقبل أفضل. ولهذا السبب يجد العديد من الناس طرقهم في التصرف تتكرر في حضور الأشخاص الذين يصعب التعامل معهم. تجد دوماً شخصاً آخر صعباً مستعداً لملء الفراغ إذا ما وضعت عن غير وعي لافتة «مكان شاغر».

يمكن للعلاقات بهؤلاء الأشخاص ألا تنتهي يوماً. إذا عقدت العزم ورحلت من دون أن تعمل على نفسك أولاً فستلاحقك ذكرياتهم وتطاردك. وسيُحدّ القلق الذي زرعوه في داخلك من إمكانياتك في المستقبل، علماً أن تحويل هؤلاء إلى شياطين وتصويرهم على أنهم كذلك لن يزيد الأمر إلا سوءاً.

إنّ الأولوية الأهم في التعامل مع الشخص الصعب هي التحوّل وليس الهرب، فالبقاء لوقت كافٍ كي تصلح أمر نفسك يمنحك مرونة أكبر للمستقبل. استغل الوضع لتحسين نفسك. فالمشكلة مع الهرب هي أنك لا تطوّر مهارات جديدة، وعدم اكتساب مهارات جديدة يعني أنك ستواجه نفسك حتماً أينما ذهبت..

أما التغيير فيعني أن تتعلّم الدرس الذي يُقدّم لك لتغيّر نفسك. قد تقرر لاحقاً أن تضع حداً للعلاقة أو أن تستمر فيها لكن حاول أن تمنح نفسك الوقت اللازم لتجرّب أولاً طرقاً مختلفة لإقامة العلاقة مع الشخص الصعب.

كتب بيتر كرامر مقولة حكيمة هي: «إنّ الاكتئاب يسبب الطلاق بقدر ما يتسبب الطلاق بالاكتئاب». ولعلك ستشعر

بشيء (أو بالكثير) من الاكتئاب إن كنت تتعامل مع شخص صعب في العمل أو في الحب أو في العائلة أو في الصداقة. وغالباً ما يتضمن الاكتئاب اسدال المرء الستارة على أوجه من حياته، وتحويل تركيزه نحو عالمه الداخلي، وعدم ادراكه تماماً لما يدور من حوله في الحاضر فضلاً عن الحذر من الحميمية.

ويظهر هنا أثر مثير للاهتمام، هو أثر انعكاس الصورة. فمعظم الأشخاص الذين تحدّثت عنهم في هذا الكتاب يسدلون أيضاً الستارة على أجزاء من حياتهم، ويركّزون على عالمهم الداخلي ولا يدركون تأثيرهم على الآخرين وينأون بأنفسهم عن الحميمية.

أعود وأكرر أنّ الدرس الذي يمكن أن يلقنك إياه الشخص الصعب هو أن تنضج كشخص. وثمة خطوات عدة لتحقيق ذلك.

1 ـ أعد اكتشاف حقيقة ذاتك

يمكن للتعامل مع الشخص الصعب أن يرهقك ويستنفد قواك. ابحث عن الأشخاص الذين أهملتهم أو نواحي حياتك التي نسيتها حين كانت علاقتك بالشخص الصعب تسيطر على حياتك، إذ حان الوقت كي تستعيد ما فقدته. إن اعتدت أن تستخدم الناس في حياتك كصندوق للشكوى من الشخص الصعب فاقطع على نفسك عهداً أن تتوقف عن ذلك. اعترف بأنك لربما أصبحت تُشكّل خطراً على الآخرين.

2 ـ استرد روحك

قم بدعوة الأشخاص الذين تحبهم ليقضوا وقتاً ممتعاً معك. اعترف بأنك لربما مررت في حياتهم كشخص لوّام وكثير الشكوى بعض الشيء، لهذا عليك أن تتفهّم إذا ما أبدوا تحفّظاً. وبغض النظر عما إذا قبلوا أو رفضوا، استمر في تقديم الدعوات. زد من الحميمية مع الأشخاص الذين تهتم لأمرهم وأحبهم بقدر ما تستطيع.

3 ـ عزز قواك وضاعفها

ألقِ على نفسك نظرة طويلة وقاسية. ما هي نقاط قوتك؟ ما الذي يحبه الناس فيك؟ ما الذي يجعلك صديقاً جيداً؟ ما الذي تثمّنه في نفسك؟ ما هي الأجزاء التي «فقدتها خلال معركتك مع الحياة»؟ خذ على نفسك عهداً بأن تُبرز هذه الميّزات وتظهرها للعالم وضع خطة عمل لتحقيق ذلك. ابدأ بأناس تشعر بأنك تثق بهم، ثم اعمل كي تُظهر نقاط قوتك للشخص الصعب نفسه.

ثمة نُبل في أن تعيش بحسب مُثُلك العليا. ويمكن للنبل والاهتمام أن يؤمّنا الترياق اللازم للسلوك الخسيس الذي يعتمده بعض الأشخاص.

4 ـ كبّر ذاتك وسوّقها

وهذا يعني أن تكون تلقائياً وعلى طبيعتك. كبّر صفاتك التي تثمّنها. تصرّف وكأنك تقوم بحملة علاقات عامة

لصالحك. امنح نفسك الوقت اللازم لتفعل هذا: اعتدت أن أنصح الناس بتخصيص ستة أسابيع لحملة تسويق الذات. وخلال هذه الفترة، حاول أن تتقرّب من الناس قدر المستطاع.

5 ـ غيّر نفسك أولاً

يقول أحد الأمثلة الصينية المفضّلة لديّ: «الشخص الذي ينتظر كي تطير البطة المشوية إلى فمه فسينتظر طويلاً». يمكن للشخص الصعب أن يوصلك إلى مرحلة تقف فيها فاغراً فمك بانتظار البطة المشوية، لكنها لن تأتي.

ما إن تدرك هذا حتى تلاحظه في كل مكان: سترى أشخاصاً آخرين ينتظرون مذعنين، مستسلمين كي يُقدِم آخرون على تغيير وضعهم. فكّر في «أنّ البطة المشوية لن تأتي إليك» وامضِ قدماً في حياتك.

مهما بدا سلوك الشخص الصعب ظالماً، وغير منصف، وغير مبرر ومشوّشاً إلا أنّ هذا لا يعني أنه سيتغيّر. فالشخص الذي يتمتع بإمكانية أكبر للتغيّر هو أنت.

قد لا نحب سلوك الشخص الصعب لكن لا بد من أن ندرك أنه عالق في الشرك وأن طرق ارتباطه بالآخرين محدودة جداً. في عالم تسوده العدالة، كان الشخص الصعب ليدرك أساليبه الدنيئة والشريرة فإما أن ينال القصاص الذي يستحق وإما أن يأتي إليك معتذراً، طالباً المغفرة. هل تودّ أن تراهن على إمكانية حدوث هذا؟

هذا العالم ليس عادلاً. وفي عالم يفتقر إلى العدل والإنصاف، لا ينال الناس ما يستحقّون بل ينالون ما يتطلعون إليه. لعلك قابلت أناساً يتوقعون الخيانة من الآخر فينتهي بهم الأمر إلى الشعور بالغيرة؛ ويتوقّع البعض التحدّي فينتهي بهم الأمر إلى محاولة السيطرة. كما ينظر البعض إلى الآخر بريبة فينتهي بهم الأمر إلى الاحتراس وانتهاج الحذر.

يمكن للتعامل مع الشخص الصعب أن ينزلنا إلى مستواه، فنرى في الآخرين أسوأ الدوافع. إعمل على التخلّص من التأثير السام للشخص الصعب، وهذا يعني أن تتمكن مجدداً من أن ترى الآخرين بعين العالم الحقيقي ما يتيح لك الفرصة لترى النوايا الحسنة لدى الأشخاص الجديرين بالثقة.

يتعلق الحزم أكثر من أي تقنية أخرى بنظرتك إلى ذاتك، وهو يعني أن تحترم نفسك وأن تعامل الآخرين بعدل وإنصاف. ما إن تلتزم بأن تعامل نفسك بشكل حسن، وبأن تتخذ موقفاً ايجابياً وبأن تنتهج سلوكاً حسناً، حتى تكتسب الصوت الحازم ووضوح الهدف.

تحوّل إلى أحد «المحظور مسّهم». تصرّف كشخص يهتم، ودود، جدير بالحب لكنه في الوقت عينه لا ينخدع بأحد. تصرّف وكأنك تحمل لافتة تقول «أنا لا أقبل أيّ هراء هنا». ليكن لديك قواعد سلوك تلتزم بها وتعيش بحسبها.

6 ـ توقّع أن تشعر بالانزعاج

إذا تعرّضت للقمع أو للطغيان لبعض الوقت من قبل

شخص صعب، فقد يبدو تصرفك الجديد غريباً وغير مريح. تحتاج أنت والآخرين من حولك لبعض الوقت كي تعتادوا على التغيير الذي طرأ عليك.

لكن الشعور بالقلق وبعدم الصدق (أنا لست قوياً كما أدّعي مثلاً) سيزعجك. وقد يتطلب الأنت الجديد بعض الوقت ليؤثر في سلوك الشخص الصعب. ثابر وابقَ وفياً لذاتك ولقيّمك.

دعنا نزيد من انزعاجك في هذه المرحلة عبر الطلب منك أن تتوقّف عن النظر إلى الشخص الصعب كوحش. فعندما تنظر إلى الشخص الصعب كشخص شرير تمنحه القوة والسلطة لأنك تفترض أنه عاجز عن تغيير أساليبه.

قد يصح هذا في بعض الحالات، لكنه يخلّصك من محاولة رؤية النواحي الإيجابية لدى الشخص الصعب جداً. حاول لأسبوع أو اثنين أن تعترف بالنواحي الإيجابية لشخصية الشخص الصعب.

7 ـ توقّع رداً من الشخص الصعب

اعتمد الشخص الصعب سلوكه هذا لأنه أفاده وأثبت نجاحه معه، فهذا السلوك يمنحه شعوراً بالقوة والنفوذ ويقلل من القلق الذي يشعر به. وقد نجحت أساليبه مع الوقت إلى حدّ أنها أصبحت أمراً واقعاً بالنسبة إليه فلا تتوقع منه أن يتخلى عن هذه الأرضية بسهولة.

في الواقع، قد تسوء الأمور لبعض الوقت! يمكن أن

يزداد غضبه، خبثه أو سيطرته وتحكّمه. لعله سيحاول أن يجعلك تشعر بأنك دنيء وخبيث لأنك ترفض أن تلعب اللعبة بشروطه. ولأن الشخص الصعب لم يعتد ألا يستسلم له الآخرون، فقد يُجهش بالبكاء.

اعتاد الشخص الصعب على أن يدعّم ثقته بسلوكه من وقت إلى آخر وبنسبة أو بأخرى. إنه إدمان قوي حيث يُكافأ سلوكه من حين إلى آخر. عندما يحصد شيئاً من النجاح في فترات زمنية غير منتظمة، فسيعلق في شرك السلوك الذي أدى إلى هذا النجاح. يظن الشخص الصعب أنك ستستسلم إذا ما بقي مثابراً على ما هو عليه.

ابقَ على موقفك ولا تتراجع. حافظ على تصميمك. احصل على الدعم من الآخرين لتتخطى هذه المرحلة.

8 ـ احتفل

يهرب العديد منا من الأشخاص الذين يصعب التعامل معهم، ويمكن لهذا أن يخلّف لدينا شعوراً بالصدمة والجرح يدوم لوقت طويل. إنّ التمتع بالشجاعة الكافية للوقوف في وجه الشخص الصعب والتعامل معه أمر يستحق الاحتفال. فحتى لو وضعت حداً للعلاقة ورحلت ستكون في موضع أقوى في المستقبل.

9 ـ قدّم الحميمية على السلطة والنفوذ

أحد أهم الدروس التي يمكن للشخص الصعب أن يعلّمنا

إياها هو أنّ التغلّب على القلق والشعور بعدم الأمان عبر ممارسة السلطة على الآخرين لا ينجح على المدى البعيد. قد يمنحك هذا الأسلوب أفضلية على المدى القصير، لكن أن تحيا حياتك وأنت تمارس القوة على الآخرين وتفرض سلطتك ونفوذك عليهم هو أسلوب غير مجدٍ على المدى البعيد. ولعل المثل الأعظم على ذلك أحد أبرز الشخصيات التي عرفها التاريخ: جوزيف ستالين. فبعد أن حكم لعقود بقبضة من حديد، مخضعاً الشعب عبر القتل والخوف، أصيب ستالين بسكتة دماغية. بقي مستلقياً على أرض غرفته لأيام، وربما كان بالإمكان أن تُنقذ حياته، إلا أنّ فريق عمله خشي أن يزعج الزعيم النائم على ما يبدو فلم يدخلوا إلى الغرفة ما أدى إلى وفاته.

10 ـ مارس سياسة القلب الطيب

قد ينقل إليك الشخص الصعب عدوى الشعور بالحذر وعدم الثقة والشك في دوافع الآخرين. حاول أن تبحث عن الأفضل في الآخرين وأن تنظر إليهم بعين الحنو والعطف.



إهانات لا تُنسى

يمكنه أن يجمع أكبر عدد ممكن من الكلمات في أصغر الأفكار أكثر من أي رجل عرفته.

ابراهام لينكولن

هذه ليست رواية توضع جانباً بخفة بل ينبغي رميها بقوة فائقة.

دوروثي باركر

7 شخصيات تسمم حياتكم

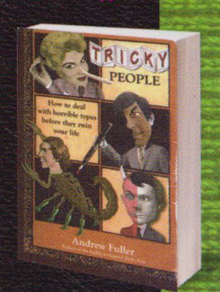
من يعقّد حياتك، «سواك أنت طبعاً»؟

هل في محيطك أشخاص مراسهم صعب تودّ لو تتجنّبهم دائماً؟ قد تنجح أحياناً، لكن في أحيانٍ كثيرة أخرى لا!

هؤلاء الأشخاص قد يكونون غدّارين، لوّامين، مستبدّين، محبّين للسيطرة، متعالين، مراوغين أو فاشلين في التواصل. وأحياناً قد تجتمع كل هذه الصفات في شخص واحد، فتخيّل الجحيم!

سواء أكانوا يزعجونك في العمل أو في حياتك الاجتماعية أو إذا كانوا مقربين منك كأفراد عائلتك أو شريك حياتك، بل أكثر من ذلك، إذا كنت أنت واحداً منهم، فهذا الكتاب يساعدك على كشف أساليبهم ومكرهم وتعلّم الدروس منهم، وكيفية التعامل معهم.

لا تدع هؤلاء الأشخاص الصعبين يسمّمون حياتك!



أندرو فولر ANDREW FULLER

- متخصّص في علم النفس العيادي ومعالج مشاكل عائلية.
- مؤلف كتب عديدة حول أفضل الطرق التعليميّة وكيفية تحسين قدرة الأولاد على التركيز والاستيعاب.
- وضع برامج تربوية لتنمية الذكاء العاطفي عند الأولاد تمّ اعتمادها في أكثر من 2000 مدرسة في أستراليا وبريطانيا.
- صدر له عن دار الفراشة كتاب «ولدي صعب.. ماذا أفعل؟»

لبنان 5000 ل.ل.	الكويت 1 دينار	البحرين 1,5 دينار	تونس 4,9 دينار
سوريا 150 ل.س.	الإمارات 15 درهم	السعودية 15 ريال عُمان 1,5 ريال	الجزائر 280 دينار
الأردن 2,5 دينار	قطر 15 ريال	مصر 15 جنيه	المغرب 30 درهم

ISBN 978-9953-15-539-5
9 789953 155395

www.darelfarasha.com